

ABSTRAK

PT. Indosat Mega Media (IM2) adalah salah satu penyedia internet broadband di Indonesia. Pada bulan Februari tahun 2008 lalu IM2 mengeluarkan Broom, yakni layanan akses internet wireless broadband prabayar yang memanfaatkan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Antusias masyarakat sangat besar terhadap produk ini sehingga dalam waktu delapan bulan sejak peluncurannya sudah menembus 100.000 pelanggan. Namun seiring dengan semakin banyaknya pelanggan IM2 kualitas pelayanan IM2 dirasa berkurang oleh pelanggannya. Keluhan yang cukup banyak dari pelanggannya hingga membuat IM2 dipanggil oleh pihak BRTI untuk melakukan klarifikasi. Setelah pihak IM2 mengklarifikasi pelayanan mereka, IM2 berjanji untuk mulai memperbaiki pelayanan mereka. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui variabel apa saja yang belum memenuhi kepuasan pelanggan dan memberikan usulan perbaikan pada variabel yang belum memenuhi kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah CSI (Customer Satisfaction Index) dan matriks *performance-importance*. Variabel-variabel yang dijadikan acuan untuk perhitungan kepuasan dalam penelitian ini adalah berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan cakupan kota Bandung, Jakarta dan sekitarnya (Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) dan kuesioner yang didapatkan adalah sebesar 204 kuesioner.

Hasil dari perhitungan CSI dimensi tangibles memperoleh CSI sebesar 72,30, dimensi reliability sebesar 60,29, dimensi responsiveness sebesar 56,92, dimensi assurance sebesar 68,16 dan dimensi empathy sebesar 66,18. Digabungkan dengan hasil dari matriks *performance-importance* didapatkanlah dua dimensi yang menjadi prioritas perbaikan yakni dimensi reliability dan responsiveness serta 15 variabel yang memiliki CSI di bawah 70. Tujuh besar prioritas utama perbaikan layanan ditempati oleh variabel yang terkait jaringan infrastruktur dan customer contact. Oleh karena itu pihak IM2 seharusnya berkonsentrasi untuk melakukan perbaikan pada variabel-variabel yang terkait dengan jaringan infrastruktur dan contact center-nya sehingga para pelanggan bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh IM2.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, CSI (Customer Satisfaction Index)