

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi khususnya internet yang cukup pesat saat ini mendorong banyak perusahaan mulai melirik peluang memajukan usaha dengan memperbesar pasarnya lewat internet. Pengguna internet meningkat 90 kali lipat hanya dalam kurun waktu 13 tahun. Setiap tahunnya pengguna internet bertambah 100 juta orang atau meningkat 7 kali lipat per tahun. Oleh karena itu Yakes Telkom yang berada dibawah naungan PT. TELKOM dimana menjadi organisasi pengelola dana kesehatan yang mandiri dan terpercaya untuk memelihara kesehatan karyawan dan pensiunan TELKOM beserta keluarganya. Sehingga, perusahaan ini mulai melirik teknologi jaringan dalam melayani karyawan dan pensiunan TELKOM beserta keluarganya.

Dilihat dari luasnya kalangan yang dapat dilayani oleh Yakes sendiri penggunaan jaringan internet dalam melayani konsumennya sangatlah menguntungkan. Namun yang terlihat di lapangan justru Yakes kurang memanfaatkan peluang ini ,dilihat dari sedikitnya konsultasi yang telah dilakukan melalui website Yakes tersebut

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung website Yakes Telkom dengan target responden yang terdapat pada Yakes Telkom jl. Sentot Alibasyah Bandung. Beberapa kuisisioner disebar kepada responden yang pernah melakukan konsultasi secara online. Atribut-atribut yang diperoleh berasal dari data keluhan pelanggan Yakes Telkom yang pernah melakukan konsultasi online. Dari proses tersebut, diperoleh 21 atribut. Setelah melalui perhitungan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, dari 21 atribut tersebut terdapat 20 atribut yang termasuk dalam kategori kurang memenuhi harapan pelanggan. Nilai *SERVQUAL* yang diperoleh secara keseluruhan untuk layanan website Yakes Telkom adalah -1,46.

**Kata Kunci :** Yakes Telkom, *SERVQUAL*, *e-consultation*, *email*, *ecomunities*, *web*, *acquire*, *enhance*, *cross selling*, *up selling*, *reduce cost*, *retain*, *customer service*, *customer touch point*, *front back office*, *Service Quality*, *Perceived Service*, *Expected Service*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Competence*, *Courtesy*, *harddisk*, *web hosting*, *MB (Mega Byte)*, *GB (Giga Byte)*, *HTML*, *ASP*, *PHP*, *JSP*, *Java Scripts*, *Java applets*, *scripts program*, *website designer*, *search engine*, *direct questionnaire*, *Mean*, *Median*, *Modus*, *SPSS versi 13.0 for Windows*, *Microsoft Excel*, *voice of customer*, *Dimension-by-dimension*, *word of mouth*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *update*, *call center*, *contact email*, *Item-by-item Analysis*, *space*, *account*