

## ABSTRAKSI

Layanan *Telkomsel Cash (T-Cash)* merupakan layanan *mobile wallet* dimana ponsel berfungsi layaknya dompet penyimpanan uang (*digital cash*) yang terkategori kedalam *Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)*. Sampai saat ini jumlah transaksi *T-Cash* masih cukup rendah jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan. Olehkarena itu Telkomsel masih perlu secara terus-menerus melakukan perbaikan dan evaluasi layanan *mobile wallet (T-Cash)*, apalagi masih adanya keluhan-keluhan pelanggan mengenai layanan ini. Hal ini dilakukan sebagai upaya merancang perbaikan produk *mobile wallet* yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen.

Metode yang digunakan adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Metode QFD dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena QFD lebih mementingkan keinginan dan kebutuhan *customer* berdasarkan karakteristik teknik dari produk yang dikembangkan. (Harsokoesoemo, 2004 : 50). Sehingga Telkomsel dapat lebih menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Responden penelitian yang digunakan berjumlah 223 responden, dengan metode sampling yang digunakan yaitu *judgment sampling*. Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 33 variabel kebutuhan pelanggan akan kualitas layanan dan 9 variabel kebutuhan tarif dan Jumlah Minimum Akses. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan terhadap 33 variabel kebutuhan, 19 karakteristik teknis/*technical response*, 36 *critical part*, 52 *critical process* dan rekomendasi diberikan karakteristik teknik yang memiliki nilai kontribusi yang tinggi. Selain itu juga didapatkan bahwa masih terdapat *gap* antara rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Perbaikan produk pun mempertimbangkan *product benchmark* yaitu *Kartu Debit Bank Central Asia*

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan *T-Cash* sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

**Kata kunci :** *T-Cash, Mobile Wallet, QFD, Quality Function Deployment, Perbaikan Produk*