

ABSTRAK

Upaya peningkatan kualitas layanan akan efektif apabila didasarkan pada persepsi pelanggan. Mengingat pentingnya persepsi pelanggan dalam keberhasilan bisnis, sering digambarkan dengan ungkapan bahwa *customer perception is the king*.

Selama ini pengukuran terhadap layanan dilakukan dengan mendasarkan pada model SERVQUAL (Parasuraman et.al, 1988). Akan tetapi model tersebut dinilai masih bersifat umum, tidak lengkap, serta seringkali tidak merepresentasikan layanannya.

Apabila model SERVQUAL diterapkan pada industri jasa telekomunikasi seluler, maka terdapat dimensi yang dipandang kurang tepat untuk diterapkan, serta ada pula dimensi yang belum disertakan di dalamnya.

Dalam penelitian ini, akan dikembangkan dan dirumuskan model baru yang dapat merepresentasikan kualitas layanan industri jasa telekomunikasi seluler, yang dinamakan CELLQUAL. Model tersebut disusun berdasarkan konsep *service blueprint* yang akan memetakan segala aktivitas layanan secara terstruktur. Adapun dimensi-dimensi yang terkandung di dalam model tersebut adalah *frontliner service*, *network performance*, *reliability* dan *convenience*.

Untuk melakukan verifikasi terhadap model CELLQUAL, maka model ini akan diimplementasikan pada pengukuran kualitas layanan dari salah satu perusahaan jasa telekomunikasi seluler di Indonesia. Dari hasil implementasi, diketahui bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata *gap* terbesar dibandingkan dengan dimensi lainnya, sedangkan dimensi terpenting berdasarkan persepsi pelanggan adalah *network performance*. Maka dari itu, perusahaan jasa telekomunikasi seluler dapat mengetahui prioritas perbaikan terhadap area layanannya melalui model CELLQUAL.

Kata kunci : Pengukuran, *Service Quality*, Telekomunikasi Seluler