

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi dibidang telekomunikasi berkembang semakin pesat yang menyebabkan munculnya banyak operator baik operator seluler maupun *fixed phone* yang saling bersaing untuk menguasai pasar. TELKOMFlexi merupakan salah satu pilar bisnis andalan perusahaan (PT Telkom) yang bergerak dibidang *fixed wireless Access* (FWA) dengan menggunakan teknologi seluler CDMA (*Code Division Multiple Access*). TELKOMFlexi sebagai penyedia jasa telekomunikasi perlu menjaga dan meningkatkan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan supaya pelanggan merasa puas sehingga bisa meningkatkan loyalitas pelanggan dan bahkan meningkatkan jumlah pelanggannya, yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap layanan Flexi Trendy.

Perbaikan layanan Flexi Trendy pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pada metode ini, diterjemahkan *voice of customer* ke dalam bahasa teknis yaitu karakteristik teknis dan mengkombinasikan *voice of customer* dan karakteristik teknis tersebut yang tergambar pada *House of Quality* (QFD iterasi 1). Selanjutnya dilakukan iterasi 2, yaitu membuat matrik *Part Deployment* dengan memasukkan karakteristik teknis yang diperoleh dari iterasi 1 untuk mendapatkan *critical part* dari layanan Flexi Trendy.

Berdasarkan hasil dari wawancara pendahuluan, didapatkan 24 atribut kebutuhan yang diinginkan pelanggan terhadap layanan Flexi Trendy. Selanjutnya dari atribut-atribut yang telah didapatkan tersebut kemudian dimasukkan kedalam kuesioner yang disebarakan terhadap 202 responden untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Flexi Trendy. Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini, didapatkan 18 karakteristik teknis dan 23 *critical part* untuk layanan Flexi Trendy. Berdasarkan nilai dari *raw weight* tertinggi diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan, yaitu tidak ada *drop call* saat menelepon (11.76), masa aktif kartu (11.34), kemudahan aktivasi Flexi Combo saat keluar kota (10.49), tidak ada SMS *delay* (9.38), dan masa promo tarif Flexi Trendy (9.38). Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah jumlah BTS dengan nilai kontribusi yaitu sebesar 3.900. Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk diperhatikan adalah jumlah *customer* yang di-*handle* dengan nilai kontribusi sebesar 2.401.

Berdasarkan hasil dari analisis data dapat diberikan rekomendasi kepada Flexi Trendy berupa rancangan konsep perbaikan layanan Flexi Trendy agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan Flexi Trendy.

Kata kunci : Flexi Trendy, Usulan Perbaikan, QFD (*Quality Function Deployment*).