

## ABSTRAK

Telkomsel Flash sebagai layanan *mobile broadband* yang dimiliki PT Telkomsel merupakan salah satu pilihan *Internet Service Provider* di Indonesia. Namun, seiring dengan ketatnya kompetisi di bidang layanan Internet melalui *mobile broadband*, Telkomsel Flash perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan cara mengembangkan kualitas layanan yang dimiliki Telkomsel Flash saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan Telkomsel Flash prabayar sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 15 atribut kebutuhan pelanggan *mobile broadband* yang diukur kinerjanya menurut pelanggan, berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile broadband* Telkomsel Flash di waktu yang akan datang.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 15 atribut kebutuhan, terdapat 5 atribut kebutuhan layanan *mobile broadband* Telkomsel Flash dimana kinerjanya berada di bawah kinerja kompetitor. Kelima atribut tersebut adalah kecepatan akses yang stabil, batas kuota (*fair usage*) yang besar, ketersediaan *history* penggunaan, akurasi *billing*, dan kesigapan *call center*. Maka dari itu diperlukan pengembangan kualitas layanan *mobile broadband* Telkomsel Flash.

Perumusan program rekomendasi disusun guna mengembangkan kualitas layanan Telkomsel Flash. Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan di perusahaan kompetitor. Adapun program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah peningkatan kapasitas kecepatan *Base Transceiver Station* (BTS), penurunan *home subscriber user*, penambahan jumlah BTS, peningkatan kapasitas kecepatan *Radio Network Controller* (RNC), peningkatan kapasitas kecepatan *Serving GPRS Support Node* (SGSN), penambahan jumlah RNC, penambahan jumlah SGSN, dan penambahan jumlah petugas *customer service* dan operator *call center*.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, *mobile broadband*.