

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Speedy di PT Telkom DCS Area Denpasar dengan cara mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi dan dapat kepuasan pelanggan bisa semakin meningkat. Dalam penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*. Penelitian ini menggunakan metoda *Quality Function Deployment* (QFD).

Pengumpulan data dilakukan melalui survey menggunakan alat ukur kuesioner terhadap 100 pelanggan Speedy di TELKOM DCS Area Denpasar yang telah berlangganan minimum enam bulan. Penelitian ini mengidentifikasi 10 atribut kebutuhan pelanggan Speedy yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan. Selanjutnya akan ditentukan atribut-atribut yang diprioritaskan untuk meningkatkan layanan Speedy.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 10 atribut kebutuhan, terdapat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan kompetitor. Atribut-atribut tersebut antara lain kemudahan akses internet, penanganan gangguan yang cepat, kesigapan *customer service*, keramahan *customer service*, kemudahan menghubungi *call center* 24 jam, kompetensi *customer service* dan akurasi *billing*. Oleh karena itu atribut-atribut ini dilakukan peningkatan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan bisa lebih meningkat.

Perumusan rekomendasi disusun dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan Speedy. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan kompetitor. Program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah *Upgrade* kapasitas *bandwidth*, Peningkatan kualitas jaringan dengan melakukan *maintenance* dan monitoring jaringan, serta meningkatkan kompetensi dan keramahan *customer service* dengan melakukan pelatihan dan monitoring secara teratur.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, Kualitas Layanan