

ABSTRAKSI

TelkomFlexi adalah salah satu produk istimewa dari PT Telkom yang merupakan jasa telephoni dasar dengan sambungan berupa fixed wireless access yang menggunakan teknologi CDMA 2000 1X, yang memungkinkan seseorang dapat berkomunikasi secara bebas dimanapun dia berada (meski baru dalam satu kode area PSTN). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Mengingat kuatnya persaingan teknologi selular menggunakan teknologi CDMA yang berkembang saat ini, mendorong untuk perlunya dibuat suatu SPK sebagai alat bantu yang terkomputerisasi, agar dapat membantu para pengambil keputusan (*manager*) untuk menentukan kriteria mana yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya sehingga produk TelkomFlexi ini akan terus diminati para pelanggannya dan tetap bisa bersaing dengan produk sejenis lainnya. Dan diharapkan SPK tersebut dapat memberikan saran bagi kriteria yang memiliki nilai Gap atau selisih antara nilai kepuasan yang didapat dengan nilai target skor usulan.

Untuk membantu para pengambil keputusan dalam mendapatkan keputusan yang tepat maka digunakan dua metode yaitu *Analysis Hierarchy Process* (AHP) dan *Scoring System*, yang nantinya diharapkan dapat membantu dalam proses peningkatan kualitas layanan.

Implementasi SPK dibuat dengan menggunakan Delphi 7 dengan database menggunakan SQL Server 2000.

Kata Kunci: SPK, *Analysis Hierarchy Process* (AHP), *Scoring System*, Gap