

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, kebutuhan akan komunikasi telah menjadi hal pokok yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Survei yang dilakukan sepanjang 2016 itu menemukan bahwa 132,7 juta orang Indonesia telah terbiasa mengakses internet. Dalam persaingan di bidang telekomunikasi PT. Telkom tetap harus menjaga serta meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, kinerja, tingkat kepuasan serta aspek-aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan plasa Telkom Kandatel Cijaura Bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah mengunjungi plasa Telkom Kandatel Cijaura. Penelitian ini menggunakan analisis pembahasan yaitu *Importance performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat harapan sebesar 87% yang berarti sangat penting dan tingkat kinerja (kenyataan) sebesar 73% yang berarti baik. Hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebesar 69,3% masuk dalam kategori puas. Atribut-atribut yang harus diperbaiki adalah Petugas/*customer service* mengerti dan memahami keperluan pelanggan (X2.3), pelayanan kepada pelanggan yang cepat tepat serta dapat dipertanggungjawabkan (X3.1), penyampaian informasi kepada pelanggan (X3.2), pemberian kompensasi (X4.3), petugas/*customer service* mendengarkan keperluan pelanggan (X5.1), keramahan petugas/*customer service* (X5.2)

Kata Kunci: **Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)***