

ABSTRAK

Perkembangan internet menjadi fokus perhatian pemerintah, *Indonesia Digital Network* adalah gerakan yang dibuat oleh pemerintah yang bekerjasama dengan *internet service provider* dengan tujuan untuk meningkatkan penggunaan internet di Indonesia. Saat ini pemerintah telah bekerjasama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia untuk mewujudkan program *Indonesia Digital Network* (IDN) dengan membuat layanan IndiHome *Triple Play*. Namun, sejak diluncurkannya layanan IndiHome *Triple Play*, terdapat permasalahan dalam penyediaan layanan tersebut. Masalah yang terjadi adalah kegagalan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen atau lebih dikenal dengan istilah *service failure*. Terdapat 2.133 keluhan yang belum terselesaikan hingga tanggal 10 Januari 2017. Selain itu, para pelanggan juga banyak yang mengeluh mengenai layanan IndiHome *Triple Play* melalui Twitter milik PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu @TelkomCare. Masalah yang terjadi dapat ditangani oleh PT. Telekomunikasi Indonesia dengan menggunakan *service recovery* yang baik kepada pelanggan yang mengalami *service failure* tersebut. Jumlah pelanggan IndiHome *Triple Play* mencapai 175 ribu pelanggan. Sebanyak 65 persennya, merupakan pelanggan asal Bandung. Kota Bandung juga memiliki tingkat penggunaan dan keluhan layanan IndiHome *Triple Play* yang tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung dengan menggunakan dimensi *service recovery*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui *item-item* yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif serta menggunakan tipe penyelidikan kausal. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 388 responden pengguna layanan Indihome *Triple Play* di kota Bandung yang pernah mengadakan *service failure* yang mereka alami. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* CSI adalah sebesar 65,76% dengan interpretasi *Quite Satisfie*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat lima *item* yang perlu diperbaiki karena pada diagram kartesius, karena lima *item* tersebut berada di kuadran I. Terdapat tujuh *item* yang harus dipertahankan karena pada diagram kartesius, karena tujuh *item* tersebut berada di kuadran II.

PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai penyedia layanan sebaiknya menghubungi kembali pelanggan yang melakukan pengaduan untuk memberikan konfirmasi ulang apabila masalah yang pelanggan alami sedang dalam perbaikan ataupun sudah terselesaikan sehingga pelanggan mengetahui apabila masalah mereka telah terselesaikan ataupun sedang dalam perbaikan. PT. Telekomunikasi

Indonesia juga sebaiknya harus memahami kebutuhan pelanggan ketika mereka mengalami masalah sehingga perusahaan dapat memberikan apa yang pelanggan butuhkan berdasarkan masalah yang pelanggan dapatkan. Selain itu, PT. Telekomunikasi Indonesia juga harus memberi penjelasan mengenai masalah yang dialami oleh pelanggan karena setiap pelanggan memiliki hak untuk mendapatkan penjelasan mengenai masalah yang mereka alami serta memberikan motivasi berupa *reward* kepada karyawan agar karyawan memiliki dorongan untuk bekerja lebih keras dalam menyelesaikan masalah yang pelanggan alami.

Kata Kunci: *Service Failure, Service Recovery, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*