

## ABSTRAK

Persaingan yang ketat dalam industri telekomunikasi seluler menyebabkan operator berlomba adu strategi untuk merebut hati pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan akan lahir karena kualitas pelayanan yang baik. Namun terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh pelanggan Indosat *Multimedia Mobile* (IM3) yang diperoleh dari hasil observasi surat pembaca. Dalam hal ini diperlukan sebuah analisis yang menyeluruh untuk mengetahui mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas suatu produk.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas jasa, tingkat kepuasan konsumen, dan prioritas perbaikan kualitas jasa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan IM3 pada mahasiswa Sekolah Manajemen Telekomunikasi Media - Institut Manajemen Telkom, Bandung.

Penelitian ini menganalisis *Service Quality* (kualitas jasa) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat 5 dimensi dalam *ServQual* yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Untuk mengetahui item pelayanan yang menjadi kebutuhan pelanggan dan untuk mengukur kinerja item tersebut digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap tingkat kualitas jasa, maka kualitas jasa IM3 termasuk dalam kategori memuaskan tapi terdapat 11 dari 16 item yang dibawah rata-rata kinerja total (2.87). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, maka tingkat kepuasannya termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan metode IPA terdapat 5 item (P.2, P.4, P.5, P.12, dan P.15) yang masuk ke Kuadran II (*Concentrate here*), yang artinya kelima item tersebut yang dijadikan prioritas untuk diperbaiki.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, IPA

