

ABSTRAK

Fenomena pertumbuhan internet dan pengguna Mobile internet di Indonesia tentunya menjadi target potensial operator telekomunikasi di Indonesia dalam memasarkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Diantaranya adalah Telkom Speedy dan Indosat M2. Keduanya berusaha meraih pasar sebesar-besarnya dengan berbagai strategi yang diterapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah pelanggan pada kedua perusahaan tersebut cukup besar khususnya di daerah Kota Bandung. Jumlah pelanggan yang besar belum cukup untuk membuat kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat dikatakan memuaskan. Dari data jumlah keluhan yang diperoleh, angka jumlah keluhan pada Indosat M2 relatif kecil dibandingkan angka jumlah keluhan pada Speedy khususnya di Kota Bandung. Hal ini membuat penulis ingin mencoba membuktikan apakah angka keluhan pada Indosat M2 sudah merefleksikan kualitas layanan yang baik dibandingkan dengan data keluhan Speedy yang relatif banyak. Dengan demikian, penulis mengangkat judul penelitian Studi Kesesuaian Kualitas Layanan Dalam Sudut Pandang Pelanggan (Studi Kasus pada Indosat M2 di Kota Bandung).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dengan responden pelanggan Indosat M2 di Kota Bandung, instrument untuk pengukuran dilakukan dengan memakai kuesioner yang berisi 21 pertanyaan dari lima dimensi *servqual*.

Hasil analisis menunjukkan angka rata-rata penilaian responden terhadap kinerja dari layanan Indosat M2 di Kota Bandung sebesar 2,89 lebih kecil dibandingkan angka rata-rata-rata harapan yaitu sebesar 3,01. Sedangkan berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis*, indikator sinyal yang kuat merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan indikator pada layanan Indosat M2 di Kota Bandung sudah cukup bagus. Sedangkan cara IM2 untuk mengatasi kualitas sinyal mungkin dapat dilakukan dengan memperluas cakupan area sinyal, pengecekan secara kontinu pada perangkat-perangkat yang merupakan komponen dari sinyal tersebut, dan mengoptimalkan teknologi sehingga dapat mendukung terciptanya kualitas dari sinyal tersebut.

Kata kunci : Kualitas Layanan (*Servqual*), diagram *Importance Performance Analysis*