

ABSTRAK

Penelitian dilakukan pada PT. Telekomunikasi Selular melalui metode kuantitatif dan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling. Penyebaran kuesioner melalui whats app dan Telegram kepada 386 pelanggan yang telah menggunakan asisten virtual Telkomsel. Analisa menggunakan metode *Importance Perfotmance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan indek kepuasan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah 86% dan indek kepuasan pelanggan adalah 79% dengan kategori Puas. Hasil pemetaan Diagram Kartesius indikator yang berada pada kuadran B (sangat penting dan memuaskan) adalah Layanan Asisten Virtual Telkomsel dapat menyampaikan informasi secara jelas, layanan Asisten Virtual Telkomsel dapat menjawab pertanyaan yang mudah seperti mengecek tagihan, mengisi pulsa, dan mengecek kuota, layanan Asisten Virtual Telkomsel dapat memahami permintaan saya seperti cek promo dan cek POIN Telkomsel dan asisten Virtual Telkomsel dapat menjaga kerahasiaan data pribadi saya, asisten Virtual Telkomsel dapat menjamin kerahasiaan data saya. Indikator yang termasuk kedalam kuadran C (faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan) adalah Layanan Asisten Virtual Telkomsel mempunyai penampilan avatar yang alami, layanan Asisten Virtual Telkomsel mempunyai penampilan avatar yang realistis, layanan Asisten Virtual Telkomsel mempunyai penampilan avatar yang bagus, layanan Asisten Virtual Telkomsel dapat menjawab cepat dengan durasi dibawah 5 detik dan layanan Asisten Virtual Telkomsel dapat menjawab pertanyaan yang kompleks seperti menanyakan detail-detail produk Telkomsel.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan