

## ABSTRAK

Plasa Telkom merupakan salah satu saluran layanan yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia agar terjadinya interaksi secara langsung antara pelanggan maupun calon pelanggan dengan PT. Telkom Indonesia tetapi tidak sedikit pelanggan yang merasa kurang puas dan kecewa akan pemberian penanganan oleh karyawan Plasa Telkom termasuk oleh Plasa Telkom Putri Hijau Medan yang dikhawatirkan dapat menyebabkan pelanggan berhenti berlangganan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan harapan pelanggan terhadap Plasa Telkom Putri Hijau Medan serta atribut kualitas layanan apa yang harus ditingkatkan dengan dimensi dari kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan teori dari Kotler dan Keller dalam Priansa yang terbagi atas lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Penelitian ini menggunakan objek Plasa Telkom Putri Hijau Medan dengan studi kasus pada pengunjung dari Plasa Telkom Putri Hijau Medan yang berjumlah 100 orang responden dengan metode pengolahan data menggunakan validitas, reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa rata-rata skor dari tingkat Harapan sebesar 87,57% yang berarti “Sangat Tinggi” serta tingkat Kenyataan sebesar 81,21% yang berarti “Tinggi” dengan tingkat *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,87%. Adapun sebelas atribut yang terletak pada kuadran A yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kembali demi memenuhi kepuasan pelanggan.

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