

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin) merupakan perusahaan penyedia pelayanan telekomunikasi dan jaringan berskala *international* yang menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya agar mendapatkan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan didapatkan dari faktor permasalahan penanganan pelayanan. Beberapa hal dapat menjadi faktor permasalahan kemampuan memahami teknis, komunikasi dengan konsumen, proses penanganan pelayanan yang diberikan saat instalasi atau aktivasi maupun jika terdapat gangguan, tidak terdapat proses *monitoring* dan informasi produk pada *website* sulit dimengerti oleh konsumen. Aspek pelayanan yang masih rendah dimana belum memenuhi harapan konsumen yang diberikan oleh perusahaan diperlukan usulan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Metodologi yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) berdasarkan profil SERVQUAL dan *Net Promoter Score* untuk mengetahui seberapa besar nilai rekomendasi konsumen kepada orang lain. Pada tugas akhir ini didapatkan nilai kesenjangan (*GAP*) bernilai negatif berdasarkan dari faktor permasalahan kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi lima dimensi yang berpotensi sebagai sumber masalah yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketepatan waktu), *assurance* (jaminan kualitas), *empathy* (kepedulian) dan *tangibles* (bukti fisik). Berdasarkan perhitungan nilai kesenjangan (*GAP*) didapatkan nilai kesenjangan (*GAP*) *reliability* sebesar -0.074 dan *tangibles* sebesar -0.093. Perhitungan *Net Promoter Score* yang didapat yaitu sebesar 37%. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang dirancang dari dimensi dan atribut aspek pelayanan yang masih rendah. Rancangan usulan perbaikan dengan merancang proses *monitoring* dengan membuat konsep desain untuk *memonitoring* kegiatan seperti *monitoring* proses instalasi dan aktivasi. Evaluasi hasil konsep rancangan usulan perbaikan dilakukan melakukan analisa implementasi kelebihan dan kekurangan konsep usulan rancangan, melakukan verifikasi hasil dan validasi dari pihak perusahaan.

Kata kunci — Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, Net Promoter Score, Nilai Kesenjangan (GAP)