

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED*
BROADBAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE
QUALITY (*SERVQUAL*) DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) DI PT.X**

Utamy Maharani Putri

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas jasa pelayanan telekomunikasi yang selama ini diberikan oleh PT.X terhadap setiap *customernya*. Permasalahan yang dihadapi oleh PT.X yaitu terdapatnya keluhan-keluhan yang ditujukan oleh pelanggan yang menandakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.X. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan memperoleh metode terbaik sehingga dapat merekomendasikan rancangan usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT.X. Pada penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah pengintegrasian antara *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (QFD) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi antara kedua metode ini cukup efektif untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada di PT.X. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan adalah bagaimana kemampuan petugas *customer care* dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan. Selanjutnya, langkah-langkah teknis yang menjadi prioritas utama yang dijadikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan evaluasi dan *briefing* secara berkala keseluruhan karyawan agar mendapatkan *product knowledge* yang baik.

Kata Kunci : *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

***ANALYSIS OF FIXED BROADBAND SERVICE QUALITY
USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS AT PT.X***

Utamy Maharani Putri

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of telecommunications services that have been provided by PT.X to each of its customers. The problem faced by PT.X is that there are complaints addressed by customers which indicate that there is dissatisfaction with the services provided by PT.X. The purpose of this research is to obtain the attributes that are priority improvements and obtain the best method so that it can recommend the design of proposes improvements to improve service quality at PT.X and Quality Function Deployment (QFD) which is modeled in the form of House of Quality. Based on results of this research indicate that the integration between the two methods is quite effective to analyze the quality of services in PT.X. The attribute that is a priority for improving service quality is how the customer care staff's ability to answer questions is enough to convince me that the problem can be solved. Furthermore, technical steps that are the pain priority that are used as recommendations in an effort to improve the quality of customer satisfaction are to conduct periodic evaluations and briefings for all employees in order to obtain good product knowledge.

Keywords : *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Customer Satisfaction, Service Quality*