

**ANALISIS TELECOMMUNICATIONS SERVICE QUALITY
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ANALYTICAL
HIERARCHY PROCESS
(Study Kasus: PT XYZ)**

RIZQIE RISTADEVI FAJARIKAPUTRI

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *service quality* yang diberikan PT XYZ kepada pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan *servqual* dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan sesuai dimensi *Telecommunications Service Quality*, dan AHP digunakan untuk mengetahui nilai pembobotan dari tiap variable layanan tersebut. Selisih hasil persepsi dan harapan pelanggan dikalikan dengan hasil pembobotan AHP sehingga menghasilkan nilai *servqual* terbobot. Berdasarkan nilai perhitungan *servqual* terbobot, terdapat 6 sub kriteria dari kriteria *Reliability* yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki. Sub kriteria yang menjadi prioritas tersebut adalah sinyal kuat atau kecepatan internet sesuai yang dijanjikan, pengurangan pulsa sesuai dengan pemakaian oleh penggunanya, penggunaan aplikasi yang dapat melakukan pengisian pulsa atau membeli paket internet, adanya pemberian ganti rugi dari PT XYZ apabila ada ketidaksesuaian penggunaan produk, harga sudah sesuai dengan kualitas produk internet yang didapat bagi penggunanya, dan operator *Customer Care* menangani keluhan pengguna jaringan dengan tepat.

Kata kunci: AHP, kesenjangan, *service quality*, Telekomunikasi

**TELECOMMUNICATION SERVICE QUALITY ANALYSIS
USING SERVQUAL METHOD AND ANALYTICAL HIERARCHY
PROCESS (Case Study: PT XYZ)**

RIZQIE RISTADEVI FAJARIKAPUTRI

Abstract

This study was conducted to analyze the quality of service provided by PT XYZ to customers. The purpose of this research is to improve service quality by using servqual and AHP (Analytical Hierarchy Process) methods. Servqual method is used to determine customer perceptions and expectations following the dimensions of Telecommunication Service Quality, and AHP is used to determine the weighting of each variable service. The difference between the results of customer perceptions and expectations is multiplied by the results of the AHP weighting to produce a weighted servqual value. Based on the value of the weighted servqual calculation, there are 6 sub-criteria of the Reliability criteria which are the main priority to be improved. The priority sub-criteria is a strong signal or internet speed as promised, balance reduction according to usage by the user, use of applications that can top up balance or buy internet packages, the existence of compensation from PT XYZ if there is a discrepancy in the use of the product, the price is following the quality of internet products obtained for its users, and Customer Care operators can handle complaints from network users appropriately.

Keywords: *AHP, gap, service quality, telecommunications.*