

ABSTRAK

Industri *call center* merupakan salah satu industri pendukung telekomunikasi. *Call Center* 108 sebagai satu-satunya penyedia jasa layanan telepon dan alamat di Indonesia, berupaya menjaga kualitas kinerja terhadap kepuasan pelanggan. Observasi awal dilakukan dengan mewawancarai 30 responden yang pernah menggunakan *Call Center* 108 satu kali atau lebih. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* namun tidak membahas dimensi *tangible* karena pada penelitian sebelumnya dianggap tidak memiliki peran dalam penelitian *call center*. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas kualitas yang diberikan *Call Center* 108 Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Untuk menganalisis data digunakan analisis indeks kepuasan pelanggan dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Tanggapan responden mengenai harapan pengguna layanan *Call Center* 108 adalah sangat penting dengan persentase sebesar 86,81%. Sedangkan persepsi pengguna layanan *Call Center* 108 adalah baik dengan persentase sebesar 78,14%. Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna adalah tidak puas dengan nilai 0,90 dimana kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna lebih rendah dari harapan. Terdapat 7 aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna atas kualitas layanan *Call Center* 108. Perlunya *Call Center* 108 untuk menjaga kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan pengguna yang berada dalam kriteria tidak puas dan melakukan perbaikan pada memperbarui data nomor telepon dan alamat yang terbaru, *agent* lebih memperhatikan dalam memberikan ketepatan waktu menunggu yang di janjikannya, kesigapan *agent* dalam merespon lebih ditingkatkan, mendengarkan baik-baik apa yang diminta oleh pengguna dan menyampaikan informasi kepada pengguna dengan jelas dan tepat, pelatihan pada *agent* lanjutan mengenai penguasaan atas pengetahuan produk layanan, dan *performance agent* lebih terpantau dalam berkomunikasi saat proses penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelayanan, Kualitas Pelayanan