

## ABSTRAKSI

Munculnya operator-operator baru dalam bisnis telekomunikasi seluler memberikan kesempatan yang lebih luas bagi customer untuk memilih dan menggunakan operator telepon seluler yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Untuk itu, IM3 dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya, agar pelanggan tidak berpindah kepada operator lain yang menawarkan layanan yang lebih baik darinya. Untuk dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi customernya, maka PT. Indosat membutuhkan informasi tentang keluhan, kebutuhan dan keinginan customer karena berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan customer. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan kali ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. Indosat khususnya pelanggan Indosat-M3, urutan prioritas perbaikan layanannya, dan untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan IM3 dibandingkan dengan pesaing. Dengan demikian IM3 dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap layanannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode ZOT (*Zone of Tolerance*) untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan oleh IM3 kepada pelanggannya, yaitu dengan memetakan layanan diterima (*Perceived service*) terhadap layanan harapan (*desired service*) dan layanan minimum (*adequacy service*). Dengan demikian, dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan IM3. Selain itu juga dengan mengetahui posisi ZOT dan dengan matriks Importance-Performance, dapat ditentukan urutan prioritas variabel-variabel yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan pengukuran yang telah dilakukan, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan IM3 secara keseluruhan perdimensi, yaitu :

Layanan	diterima	harapan	minimum	MSA (P-M)	MSS (P-H)	posisi ZOT
<b>1. Layanan Dasar</b>						
Starter Pack	3.778	3.968	2.092	1.686	-0.189	0.722
Jaringan	3.328	4.369	2.486	0.842	-1.041	0.449
Tarif	3.264	4.231	2.370	0.894	-0.967	0.482
Voucher	3.781	4.331	2.414	1.368	-0.550	0.714
<b>2. Layanan Pendukung</b>						
Fitur	3.233	3.903	2.078	1.156	-0.670	0.526
Promosi	3.281	3.881	2.024	1.257	-0.600	0.680
Customer Service	3.293	4.399	2.243	1.050	-1.106	0.490
<b>Rata-rata</b>	<b>3.423</b>	<b>4.154</b>	<b>2.244</b>	<b>1.179</b>	<b>-0.732</b>	<b>0.580</b>

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap performansi layanan Indosat-M3 dikategorikan pada nilai sedang (58.8 %). Dimana untuk layanan dasar, tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi terdapat pada dimensi Starterpack ( 72.2 % ) dan voucher ( 71.4 % ), sedangkan kepuasan pelanggan yang terendah terdapat pada dimensi jaringan ( 44.9 % ) dan tarif ( 48.2 % ). Untuk layanan pendukung, kepuasan pelanggan yang paling tinggi terdapat pada dimensi promosi ( 68 % ) dan sebaliknya, kepuasan pelanggan yang terendah terdapat pada dimensi Customer service (49 %). Dari matriks Importance-Performance dan nilai posisi ZOT terdapat 12 variabel layanan dasar dan 3 variabel layanan pendukung yang perlu diperbaiki. Sedangkan dari hasil perbandingan dengan pesaing, dimensi yang menjadi keunggulan IM3 adalah dimensi tarif dan voucher, sedangkan untuk dimensi jaringan, promosi, dan customer service, tingkat kepuasan pelanggan IM3 masih lebih rendah.