

## ABSTRAKSI

Ditengah persaingan bisnis ICT (*information communication technology*) yang sangat kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam kurun waktu kurang dari 2 tahun, jumlah pelanggan Telkom *Speedy* di Bandung saat ini telah mencapai 15.676. Namun banyaknya keluhan pelanggan berdampak pada banyaknya jumlah pelanggan yang memutuskan untuk berhenti menggunakan layanan Telkom *Speedy* dengan persentase pelanggan *churn* sebesar 20,5%.

Kecepatan akses yang tidak stabil, tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian, koneksi yang sering putus serta penanganan gangguan yang lambat merupakan sebagian dari keluhan yang sering di adukan pelanggan kepada PT.Telkom, khususnya PT.Telkom Kandatel Bandung. Beberapa keluhan dan jumlah pelanggan yang *churn* tersebut merupakan indikator adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan Telkom *Speedy*. Oleh karena itu sangat perlu bagi PT.Telkom untuk mengukur tingkat pelayanan Telkom *Speedy* yang selama ini diberikan kepada pelanggannya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dimensi SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry atas Gap 5 yaitu kesenjangan antara kepuasan dan harapan pelayanan yang terdiri atas 18 atribut pelayanan. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisisioner kepada pelanggan Telkom *Speedy* personal, lalu diukur atribut - atribut mana saja yang belum memenuhi harapan pelanggan. Dari 18 atribut yang diukur terdapat 14 atribut yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan dengan Skor SERVQUAL untuk layanan Telkom *Speedy* keseluruhan adalah: -1.28.

Selanjutnya, dilakukan penelitian untuk memberikan usulan perbaikan atas atribut-atribut pelayanan yang berada dibawah nilai harapan dengan metoda QFD, untuk menentukan prioritas perbaikan layanan Telkom *Speedy*. Hasilnya adalah target perbaikan layanan Telkom *Speedy* yang terdiri dari 19 karakteristik teknis dan 32 karakteristik part.

**Kata Kunci :** Telkom *Speedy*, Metoda QFD, Servqual, layanan, *gap*.