

ABSTRAKSI

Perkembangan industri teknologi dan informasi yang semakin pesat mendorong setiap pelaku bisnis telekomunikasi tidak hanya mempertahankan produk tetapi juga layanan atau jasa. PT Indosat sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk memberikan kepuasan sekaligus menumbuhkan loyalitas pelanggan, yaitu dengan membuat layanan pelanggan yang salah satunya adalah layanan Galeri Indosat. Layanan ini perlu dievaluasi oleh PT Indosat yang kemudian dilanjutkan dengan pengembangan layanan galeri untuk lebih mengarah pada peningkatan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu dengan menerjemahkan *voice of customer* ke dalam karakteristik teknis dan mengombinasikan keduanya yang tergambar pada *House of Quality* (HOQ) pada iterasi 1. Kemudian dilanjutkan lagi dengan iterasi 2 dengan membuat matriks *Part Deployment* yaitu memasukkan karakteristik teknis yang diperoleh dari iterasi 1 untuk mendapatkan *critical part* dari layanan Galeri Indosat.

Dari hasil wawancara pendahuluan didapatkan 35 atribut kebutuhan yang diinginkan pelanggan terhadap layanan Galeri Indosat. Selanjutnya, atribut-atribut tersebut dimasukkan ke dalam kuesioner untuk disebarakan kepada 202 responden untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dari hasil *brainstorming* dengan *analyst* Indosat, diperoleh 30 karakteristik teknis dan 32 *critical part*. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu lokasi galeri yang mudah dijangkau (5,93), kemampuan petugas CSR dalam memberikan informasi yang dibutuhkan secara rinci/menyelesaikan masalah/memberikan solusi (5,90), ketersediaan petugas CSR untuk melayani pelanggan (5,87), kepedulian petugas CSR terhadap permasalahan pelanggan (5,85), dan kemampuan petugas CSR dalam berkomunikasi (5,84). Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah evaluasi dengan nilai kontribusi sebesar 2,86. Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah kesesuaian training yang diprogramkan dengan nilai kontribusi sebesar 2,25.

Berdasarkan analisis data dapat diberikan rekomendasi kepada Indosat berupa rancangan konsep pengembangan layanan Galeri Indosat sebagai rekomendasi perbaikan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan Galeri Indosat.

Kata kunci : Galeri Indosat, Usulan Perbaikan, *Quality Function Development* (QFD)