

## ABSTRAK

Perkembangan dunia teknologi dan informasi dewasa ini mengalami kemajuan yang begitu pesat yang membuat para pebisnis terutama dibidang telekomunikasi dan informasi melakukan peningkatan perbaikan maupun pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perbaikan layanan informasi dan telekomunikasi salah satunya layanan *Call Center 147* merupakan layanan yang menghubungkan antara pelanggan dengan PT Telkom sebagai penyedia informasi. Berdasarkan hasil survei pendahuluan dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengguna layanan *Call Center 147* ternyata pelanggan yang tidak puas yaitu 63 % dibandingkan pelanggan yang puas hanya 37 %. Berdasarkan permasalahan dan fakta tersebut bahwa PT Telkom memerlukan adanya suatu evaluasi terhadap kepuasan pelanggan pada layanan *Call Center 147*. Evaluasi ini diperlukan agar *Call Center 147* di wilayah Bandung tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga masalah yang berulang kali dikeluhkan oleh pelanggan dapat terselesaikan secara tuntas.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD dengan cara mencari atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan dengan melihat aspek tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen akan layanan yang diberikan. Setelah itu akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan QFD sampai memperoleh *critical part* yang sebaiknya diprioritaskan untuk diperbaiki.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 5 nilai karakteristik teknis yang memiliki nilai kontribusi terbesar bagi pemenuhan kebutuhan yaitu: Tingkat kemampuan petugas operator dalam melayani pelanggan (4.119), Tingkat keberhasilan penyampaian informasi (1.923), Pengetahuan petugas operator mengenai komplain pengguna layanan (1.342), Standarisasi waktu pelayanan (1.019), Tingkat pengetahuan petugas operator mengetahui jenis gangguan (0.89). Dan untuk hasil nilai *critical part* sendiri terdapat 5 nilai *critical part* yang memiliki nilai kontribusi terbesar bagi pemenuhan kebutuhan yaitu: Standar pelayanan (3.151), Tingkat pengetahuan petugas operator (1.78), Waktu rata-rata pelayanan (1.57), Kecepatan *follow up* dari petugas operator keteknisi (1.038), Jenis keluhan pelanggan (0.764).

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pengolahan data maka diperoleh suatu rekomendasi untuk perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan PT Telkom yaitu terhadap layanan *Call Center 147*. Dan untuk penelitian selanjutnya agar lebih memperhatikan perencanaan proses bagaimana usulan yang disampaikan dapat diperhatikan proses perbaikannya serta memperhatikan perencanaan pelayanan agar usulan perbaikan yang di berikan dapat terlihat lebih detail serta dapat di *implementasi* kan langsung oleh perusahaan agar permasalahan yang sama tidak terulang lagi.

Kata kunci :Usulan perbaikan, *Call Center 147*, QFD (*Quality Function Deployment*)