

## ABSTRAKSI

Perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia beberapa tahun terakhir ini menunjukkan peningkatan yang luar biasa. Hal ini ditunjukkan dengan dikeluarkannya kebijakan Pemerintah tentang lisensi DSC 1800 untuk memberi peluang bagi tujuh operator seluler baru sebagai new comers pesaing PT.Telkomsel dan operator lainnya. Situasi ini mendorong semakin tingginya tingkat persaingan antar operator dalam memberikan services terbaik kepada pelanggan. Goal dari persaingan ini adalah ingin mendapatkan profit dari kepuasan pelanggan terhadap layanan komunikasi yang ditawarkan operator. Sedangkan pertumbuhan pelanggan kartu pasca bayar sendiri sebagai induk layanan sellular tidak sebesar pertumbuhan pelanggan kartu pra bayar, begitu juga kartu HALO. Sehingga ditaksir ada gap kepuasan pelanggan terhadap layanan kartu HALO.

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan penentuan jenis produk atau pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan . Keinginan dan kebutuhan ini menciptakan harapan . Terpenuhinya harapan pelanggan menghasilkan kepuasan dan menciptakan pelanggan yang loyal. Sebaliknya jika harapan pelanggan tidak terpenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang berakibat pada kepindahan pelanggan ke perusahaan pesaing dan membuat image serta reputasi perusahaan menjadi buruk . Evaluasi mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah memenuhi kepuasan pelanggan atau belum amatlah penting . Karena dari sanalah dapat diketahui pada bagian pelayanan yang mana yang membuat pelanggan itu puas dan pada bagian pelayanan mana yang tidak . Sehingga perbaikan kualitas pelayanan dapat lebih terarah. Metode **SERVQUAL (Service Quality)** digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan. Sedangkan Metode **Quality Function Deployment (QFD)** digunakan untuk menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam tindakan perusahaan.

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa Keluasan coverage area layanan, Keandalan fasilitas NSP 1212, Kekuatan sinyal didalam dan diluar ruangan, Kestabilan dan Kejernihan suara, Kemudahan menerima dan melakukan panggilan, Keandalan jaringan akses pembayaran tagihan, Kecepatan transfer data (SMS, MMS, dan E-mail), dan Kemudahan prosedur pembayaran tagihan merupakan hal yang dipentingkan oleh pelanggan. Agar dapat meningkatkan kualitas layanan atribut-atribut kebutuhan pelanggan, tindakan teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen PT.Telkomsel adalah memperbaiki Tk coverage jaringan, Kebijakan promosi dan program pemasaran, Tk kekuatan sinyal, Tk keandalan sistem jaringan, Kebijakan tarif, Prosentase kesiapan akses database, Prosentase kesediaan dan kinerja customer service, Jumlah paketan, Tk kemampuan operator pelayanan konsumen, dan Prosentase kelengkapan database pelanggan.

Rekomendasi tindakan yang dilakukan PT.Telkomsel untuk meningkatkan kualitas layanan kartu HALO dengan meningkatkan kualitas system dan technology jaringan serta meningkatkan profesionalisme personilnya.

Kata kunci : kartu HALO, service quality, quality function deployment