

ABSTRAKSI

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan, PT Indosat menawarkan *customer service*. Keinginan untuk memuaskan pelanggan juga ingin diwujudkan oleh Galeri Indosat Kediri dengan cara memperbaiki layanan galeri dan *customer service* Indosat Kediri. Dengan banyaknya pengguna Indosat yang datang ke Galeri Indosat setiap hari (50-100 orang/hari), dan komplain per hari 6-8%, menjadikan performansi dari *customer service* sangat perlu untuk diperhatikan.

Perbaikan *customer service* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dimana metode ini dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas *customer service* Indosat Kediri. Pada penelitian ini, metode QFD dilakukan sampai pada Iterasi 2: Matriks *Part Deployment*. Pada Iterasi 1 *voice of customer* menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknis selanjutnya pada iterasi ke 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari *customer service* Indosat Kediri.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 18 variabel kebutuhan konsumen terhadap *customer service* Indosat Kediri, 19 karakteristik teknis dan 23 *critical part* untuk *customer service* Indosat Kediri. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh variabel kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yakni kemampuan karyawan dalam memahami dan memberikan solusi atas permasalahan pelanggan (6.372), kesigapan dari karyawan dalam menangani masalah (6.274), kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan (6.133), kemampuan karyawan dalam menjelaskan informasi tentang produk yang mudah dimengerti pelanggan (6.113) dan keramahan dari karyawan (5.910). Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah tingkat kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan (5.08). Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah prosedur dan kejelasan informasi (2.959)

Dari hasil analisa akhirnya akan diberikan usulan perbaikan *customer service* Indosat Kediri sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Kata kunci : Usulan Perbaikan, *Customer Service*, QFD (*Quality Function Deployment*).