

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki layanan *mobile content* Telkomsel dengan cara meningkatkan kepuasan pengguna sehingga menambah pengguna yang loyal. Dengan demikian, Telkomsel dapat meningkatkan pendapatan tanpa harus menambah pelanggan. Adapun variabel yang diusulkan berhubungan dengan kepuasan pengguna adalah *convenience*, *transaction process*, *content reliability*, *price*, *customer service* dan *visibility* serta hubungan antara *customer satisfaction* dengan *customer loyalty*.

Berdasarkan perhitungan nilai signifikansi dan korelasi, diketahui bahwa semua hipotesis diputuskan terbukti. Variabel *convenience*, *transaction process*, *content reliability*, *price*, *customer service*, serta *visibility* mempunyai hubungan dengan *customer satisfaction*. Selain itu, juga terbukti bahwa variabel *customer satisfaction* mempunyai hubungan dengan *customer loyalty*. Pada analisis *gap*, dapat disimpulkan bahwa semua variabel masih membutuhkan perbaikan dikarenakan *gap* antara tingkat performansi aktual dengan tingkat kepentingannya masih bernilai negatif dengan rata-rata *gap* sebesar -0.81. Untuk *gap* terendah sebesar -0.53 dimiliki oleh variabel *convenience* dan *gap* tertinggi dimiliki oleh variabel *price* sebesar -1.22.

Dalam perumusan rekomendasi program telah dilakukan analisis untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan nilai korelasi, besarnya *gap*, serta letak variabel tertentu dalam diagram tingkat performansi aktual dan tingkat kepentingan. Adapun urutan variabel dari yang mempunyai prioritas perbaikan tertinggi ke terendah adalah *price*, *customer service*, *visibility*, *content reliability*, *transaction process* dan *convenience*. Rekomendasi program dirumuskan berdasarkan hasil *benchmark* dengan layanan *mobile content* pada operator lain seperti Indosat dan XL. Adapun rekomendasi program yang diunggulkan adalah *Content Lovers Voucher*, *Extend Confirm*, *Mobile Portal*, serta *upgrade* jaringan *mobile internet*.

Kata kunci : *mobile content*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*