

ABSTRAK

Sekarang ini, *online promotion* melalui *social media* semakin banyak. *Speedyjatengdiy* merupakan *facebook application* milik Unit Pemasaran PT Telekomunikasi Indonesia Divre IV yang digunakan sebagai media promosi *online*. Namun, seiring dengan ketatnya persaingan di bidang layanan *online promotion*, PT Telkom perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan mengembangkan kualitas layanan *speedyjatengdiy* untuk menunjang program promosi *online* yang sudah dilaksanakan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan *speedyjatengdiy* yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam melakukan pengembangan maupun perbaikan kualitas layanan dari *speedyjatengdiy*, dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

Tahap pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan melakukan wawancara. Dari hasil wawancara didapat 10 atribut kebutuhan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality*. Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 60 pelanggan yang pernah menggunakan layanan *speedyjatengdiy* dan layanan *smartfren* untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 10 atribut kebutuhan.

Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* dari perusahaan pesaing. Program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah pembuatan detail kelengkapan identitas perusahaan di *social media*, pembuatan *timeline* perencanaan *update* konten dari promosi produk setiap 4 bulan, penetapan program rancangan kerja admin layanan *social media* yang sesuai dengan standar perusahaan, penetapan tindakan *responsive* terhadap pertanyaan pelanggan melalui *multi-channel*, pemilihan *Uniform Resource Locator (URL)* yang tepat bagi situs sehingga dapat mengoptimalkan *Search Engine Optimization (SEO)*, dan penyusunan strategi teknis untuk *website maintenance* untuk mengoptimalkan *Search Engine Optimization (SEO)* dan *Social Media Optimization (SMO)*.

Kata kunci : *QFD, Online Promotion, Electronic Service Quality.*