

ABSTRAK

PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang mengembangkan layanan ke dalam bisnis konten musik digital dengan mendirikan PT. Melon Indonesia. Dalam bisnis konten musik PT. Melon tidak berdiri sendiri. Ada 3 layanan yang bersaing ketat dengan Melon yaitu Indosat backstage, PlayOn Interaktif, dan Mobi Interaktif. Dengan ketatnya kompetisi persaingan konten musik, PT. Melon perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan cara mengembangkan kualitas layanan yang dimiliki PT Melon saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan kualitas layanan Melon sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 16 atribut kebutuhan layanan yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan Melon di waktu yang akan datang.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 16 atribut kebutuhan, terdapat 10 atribut layanan Melon dimana kinerjanya berada di bawah kinerja kompetitor. Perumusan rekomendasi disusun untuk mengembangkan kualitas layanan Melon. Rekomendasi dirancang berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, dan brainstorming dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan di perusahaan kompetitor.

Adapun rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penambahan frekuensi evaluasi *customer service/admin*, penambahan frekuensi pelatihan *customer service/admin*, penambahan waktu *standby customer service*, penambahan waktu *standby admin*, penambahan jumlah *customer service*, penambahan jumlah admin, penambahan jumlah *shift* kerja *customer service*, penambahan jumlah *shift* kerja admin, penambahan jumlah *line* telepon untuk komunikasi, penurunan waktu rata-rata pelayanan *customer service*, penurunan waktu maksimal penanganan keluhan, penambahan frekuensi *monitoring customer service/admin*, penetapan jenis kompensasi yang tersedia bagi pelanggan, penambahan jenis media komunikasi dengan admin, penambahan kategori informasi pada *website*, penambahan frekuensi *update* konten *website*, penurunan waktu maksimal aktivasi, penambahan media informasi untuk aktivasi, penambahan jenis *music player* yg kompatibel, penambahan jumlah kerjasama dengan label musik, penambahan frekuensi input lagu, penambahan media informasi pembelian lagu.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Layanan Melon, dimensi *e-servqual*