

ABSTRAK

Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggannya, Telkomsel menyediakan suatu layanan *call center*. PT. Infomedia Nusantara Bandung merupakan mitra Telkomsel yang bekerjasama melayani pelanggan Telkomsel dalam bentuk layanan *call center*. Sebagai *call center* terbaik di bidang telekomunikasi berdasarkan CCSEI 2011, PT. Infomedia Nusantara Bandung harus berkontribusi untuk mempertahankannya. Saat ini, PT. Infomedia Nusantara Bandung masih belum mampu memberikan kualitas yang terbaik untuk layanan *call center prepaid* Telkomsel, dikarenakan pelanggan masih merasakan ketidakpuasan pada pelayanannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi pada layanan *call center prepaid* Telkomsel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara. *Fuzzy Servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengatasi kesubjektifan responden. *Fuzzy Servqual* menghasilkan 14 atribut kelemahan layanan. *Fuzzy Kano Model* digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya tanpa adanya kesubjektifan responden. *Fuzzy Kano Model* mengidentifikasi bahwa pemenuhan terhadap 14 atribut lemah tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Perbaikan terhadap atribut kelemahan perusahaan dapat diselesaikan dengan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pada tahap *QFD* iterasi pertama didapatkan 8 karakteristik teknis yang dipilih berdasarkan prioritas tertinggi. Pada tahap *QFD* iterasi dua didapatkan 15 *critical part* yang dijadikan prioritas perbaikan. Rekomendasi yang diberikan antara lain meningkatkan *monitoring* kualitas pelayanan, mengembangkan *calibration session*, meningkatkan *ongoing training inbound*, meningkatkan *reward CO*, membuat standar jumlah konfirmasi, meningkatkan *update database* complain on SLA dan mengembangkan tes PNP. Rekomendasi yang diberikan telah dilakukan validasi dengan pihak PT. Infomedia Nusantara Bandung

Kata Kunci : *Fuzzy Servqual, Fuzzy Kano Model, Quality Function Deployment, Call Center*