

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *E-Service Quality* pada aplikasi MyTelkomsel. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung, mengetahui karakteristik teknik yang diperoleh berdasarkan *customer needs* pada aplikasi MyTelkomsel Bandung dan mengetahui rekomendasi yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan aplikasi MyTelkomsel Bandung.

Dalam penelitian ini menggunakan teori *E-SERVQUAL* menurut Zeithaml dalam (Tjiptono, 2014) dengan variabel tujuh dimensi yaitu efisiensi (*Efficiency*), realibilitas (*Reliability*), pemenuhan (*Fulfillment*), privasi (*Privacy*), daya tanggap (*Responsiveness*), kompensasi (*Compensation*), kontak (*Contact*).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pengambilan sample dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan usulan perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Pada hasil penelitian terdapat 15 atribut dari 17 yang memiliki *gap* bernilai negatif yang akan di lakukan pemetaan pada IPA, pada IPA terdapat atribut yang masuk pada kuadran I yaitu (P7); (P5); (P12); (P16); (P1), pada kuadran II adalah (P9); (P10); (P11); (P2); (P8); (P6); (P4), kemudian tidak ada atribut yang masuk pada kuadran III, dan kuadran IV yaitu (P13); (P14); (P15); (P3); (P17), Berdasarkan *customer needs* terdapat 7 karakteristik respon teknis dari atribut kuadran I untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 atribut yang masuk pada kuadran I dan dijadikan input sebagai *customer needs*. Berdasarkan *customer needs* diperoleh 7 karakteristik respon teknis dari pihak telkomsel. Berdasarkan *house of quality* diperoleh rekomendasi berupa urutan prioritas karakteristik teknis yang perlu dilakukan terlebih dahulu yaitu: (1) R3; (2) R1; (3).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*, MyTelkomsel