

ABSTRAK

Adanya perkembangan teknologi dan tinggi nya kebutuhan informasi yang membuat para penyedia layanan internet bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang lebih dari pesaing lain. Salah satu penyedia layanan internet ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., dengan mengandalkan Speedy sebagai salah satu jasa penyedia internet. Adanya keluhan dan permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan Speedy daerah Rajawali menjadi pacuan bagi Speedy daerah Rajawali untuk dapat bersaing dan memberikan pelayanan yang bagus bagi para konsumen. Oleh karena itu Telkom Speedy daerah Rajawali Bandung, menggunakan salah satu cara untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *Total Quality Management* yang berfokus pada strategi nilai pelanggan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan 100 responden sebagai objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah Tingkat Kesesuaian dan Analisis *Importance & Performance* (Diagram Kartesius).

Dari hasil penelitian bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan Telkom Speedy daerah Rajawali dianggap penting dengan persentase sebesar 76.70%. Tanggapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan Telkom Speedy daerah Rajawali dianggap baik dengan persentase sebesar 74.80%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan berada pada kategori tidak puas dengan persentase sebesar 97.40%. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 6 atribut yang harus diperbaiki yaitu pada pernyataan 3 (Speedy memiliki jangkauan jaringannya yang luas), 6 (paket internet yang beragam), 7 (kecepatan transfer data yang stabil), 9 (*line access broadband* sesuai paket), 11 (tempat *service* yang mudah dijangkau) dan 14 (tampilan gedung layanan Speedy terlihat menarik dan nyaman).

Kata Kunci : **Diagram Kartesius, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Jasa**