

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telekomunikasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan ini mendorong perusahaan-perusahaan telekomunikasi mengeluarkan produk telepon seluler termasuk PT XL Axiata Tbk. Pelanggan tidak akan beralih ke produk lain jika perusahaan bisa membuat pelanggan puas, salah satunya dengan menangani keluhan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja, harapan, serta tingkat kepuasan pelanggan dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penanganan keluhan di PT XL Axiata Tbk.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deksriptif, indeks kepuasan konsumen, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pelanggan atas penanganan keluhan di PT XL Axiata Tbk. dianggap tinggi karena mempunyai nilai persentase sebesar 73%. Kinerja PT XL Axiata Tbk. dianggap baik oleh pelanggan dengan persentase sebesar 69,01%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,93 yang dalam kategori tidak puas. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui nilai skor rata-rata kinerja 11,03 dan nilai skor rata-rata harapan adalah 11,66.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan adalah 1) menambah karyawan *customer service* sehingga banyak pelanggan terlayani keluhannya dengan cepat, 2) memberikan prosedur yang cepat dan mudah, 3) memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pelanggan, 4) menyediakan sarana dan prasarana bagi pelanggan agar lebih mudah menghubungi XL, 5) *customer service* diberikan pelatihan agar bahasa yang disampaikan mudah dimengerti oleh pelanggan dan bersikap sopan, dan 6) *customer service* perlu diberikan pelatihan tentang masalah-masalah yang sering dialami oleh pelanggan sehingga bisa memberikan solusi yang efektif.

Kata kunci : Penanganan keluhan, Kepuasan pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

The development of telecommunication technology is progressing very rapidly. This development encourages many telecommunication companies to produce cellular phone products, including PT XL Axiata Tbk. Customers will not switch to another product if the company can make them feel satisfied, which is handling the customer complaints. The purpose of this research is to find the performance, expectation, level of customer satisfaction, and aspects that need to be improved at PT XL Axiata Tbk.

This research used quantitative method and descriptive type. Data obtained by spreading it with questionnaire to 400 respondents. Data analysis techniques that used in this research are descriptive analysis, customer satisfaction index, and importance performance analysis (IPA).

The result of this research shows that customer expectations for complaints handling considered high by 73%. Employee performance of PT XL Axiata Tbk. considered good by 69,01%. Based on the analysis of customer satisfaction level at 0,93 considered the customers are not satisfied. On Importance Performance Analysis (IPA) the average score of performance is 11,03 and the average score for expectation is 11,66.

Based on the result, suggestions that can be given are 1) add more customer service employees so many customers can be served quickly, 2) provide an easy and fast procedure, 3) provide clear information to customer, 4) provide facilities and infrastructure for customers to easily contact XL, 5) provide training for customer service so customers can easily understand the language and be polite, and 6) provide training for customer service about the problems that often occurred to customers so they can give an effective solution.

Keywords: Complaint handling, Customer satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)