

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Adanya kondisi tersebut menuntut agar pihak perusahaan berusaha melakukan pengukuran kepuasan pelanggannya agar dapat mengetahui secara detail variabel-variabel apa saja dalam suatu layanan yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas. Selain itu salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan yakni melakukan perbaikan *Service Recovery* terhadap kualitas produk dan *service* yang diberikan dengan metode *Servqual*.

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya melalui perhitungan gap 1 sampai 7. Dimana suatu kualitas layanan pada *Servqual* tersebut akan dinilai berdasarkan lima dimensi yakni dimensi *TERRA* (*tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*). Setelah mengetahui variabel-variabel yang mengalami gap, maka dilanjutkan dengan analisis kuadran. Dimana variabel-variabel yang akan dianalisis kuadran adalah variabel-variabel yang mengalami gap 7. Analisis kuadran bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang perlu dilakukan perbaikan ke tahap selanjutnya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Kemudian beberapa variabel yang perlu dilakukan perbaikan akan dianalisis menggunakan diagram *Pareto*, guna mengetahui variabel mana saja yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan.

Penelitian ini dilakukan di Plasa Telkom wilayah Surabaya, khususnya Plasa Telkom Dinoyo, Rungkut dan Margoyoso. Obyek penelitian adalah para pelanggan PT. Telkom, Tbk yang datang ke Plasa Telkom untuk melakukan komplain. Data penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden konsumen dan 27 responden manajemen. Dimana pemilihan responden dipilih secara *purposive sampling*.

Berdasarkan analisis gap menunjukkan bahwa semua variabel dimensi *TERRA* (*tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) mengalami gap 7 yang nantinya dilanjutkan dengan analisis kuadran. Hasil analisis kuadran yang akan dilakukan perbaikan diantaranya, fasilitas petunjuk informasi yang jelas (*tangibles*, 8), kepedulian yang baik dalam pelayanan (*emphaty*, 11), solusi yang berkaitan dengan komplain pelanggan (*reliability*, 15), kemudahan dalam menjalankan prosedur komplain (*reliability*, 16), pegawai Plasa Telkom bersungguh-sungguh dalam menanggapi setiap komplain pelanggan (*responsiveness*, 17), dan menepati janji yang diberikan selama penanganan komplain pelanggan (*assurance*, 23). Dimana hasil analisis kuadran tersebut akan dimasukkan kedalam item “*What*” pada *Quality Function Deployment* (QFD).

Selanjutnya pada tahap rancangan usulan perbaikan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) didapatkan beberapa item “*How*” yang digunakan untuk memenuhi item “*What*” yang telah ditentukan sebelumnya diantaranya, menerapkan *service level guarantee* secara konsisten (A) sebesar 407.7, membuat *display* proses-proses utama agar lebih mudah dipahami oleh para pelanggan sebesar (B) 315.4, membuat *diplay* produk-produk Telkom yang *up to date* (C) sebesar 192.3, *control* dan evaluasi secara periodik dari para supervisor (D) sebesar 576.9, kesiapan dan kesigapan petugas *security* untuk mengarahkan pelanggan di Plasa Telkom (E) sebesar 346.2, penyiapan aplikasi untuk membantu solusi pelanggan yang komplain (F) sebesar 376.9, penyediaan mesin antrian dan *customer profiling* yang handal dan lengkap (G) sebesar 407.7, serta kesiapan dan pemahaman petugas CSR atas informasi produk dan bispro layanan sebesar (H) 653.8.

Pada tahap penentuan item “*How*” mana yang dipilih dilakukan perbaikan menggunakan diagram *Pareto*, dimana berdasarkan hasil analisis diagram *pareto* didapat nilai (H) sebesar 19,5%, (D) sebesar 17,2%, (A) sebesar 14,3%, (G) sebesar 12,2%, (F) sebesar 11,3%, dan (E) sebesar 10,3% dari keseluruhan rancangan usulan perbaikan. Di mana dalam penentuan H, D, A, G, F dan E tersebut didasarkan pada persentase kumulatif yang mendekati 80%.

Diharapkan dari hasil penelitian ini Plasa Telkom dapat meningkatkan kualitas *service recovery* dan meminimalkan jumlah komplain, agar tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Keyword: Kepuasan Pelanggan, *Service Recovery*, *Servqual*, *TERRA*, *QFD*.