

ABSTRAK

PT. Telkomsel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yang memiliki jaringan terluas di Indonesia, sebagai operator seluler pemimpin pasar di Indonesia. Telkomsel terus berusaha untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan, lingkungan bisnis dan stakeholder, saat ini berusaha memaksimalkan pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Khususnya pada daerah Surabaya yang menjadi kota terbesar kedua di Indonesia. Dikarwnakan Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia terdapat pusat perekonomian dan juga pendidikan. Dengan demikian penggunaan komunikasi akan dilakukan secara terus menerus yang sebanding dengan jumlah penduduknya. Bagi Telkomsel, kekuatan kualitas layanan telekomunikasi harus diimbangi pula dengan konsistensi dalam memberikan kualitas pelayanan. Dalam situasi pandemi *Covid-19*, banyak aktivitas yang dibatasi oleh pemerintah sehingga aktivitas seperti pendidikan, ekonomi dan sosial dilakukan dari rumah. Kondisi tersebut membutuhkan penggunaan internet semakin meningkat. Sehingga membuat perusahaan telekomunikasi menjadi bagian penting di dalam situasi pandemi *Covid-19* salah satunya Telkomsel. Khususnya pada dunia pendidikan mahasiswa membutuhkan kualitas jaringan yang lebih baik dan luas dibandingkan dengan pelajar dikarenakan metode pembelajaran dari mahasiswa lebih banyak memanfaatkan internet. Oleh karena itu diperlukan adanya penelitian dengan menggunakan integrasi metode Servqual, Kano, *Kansei Engineering*, dan QFD agar dapat memberikan solusi perbaikan yang lebih akurat dan sesuai dengan perasaan pengunjung yang dapat meningkatkan kualitas layanan di Telkomsel.

Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data primer berdasarkan kuisisioner yang telah dibuat melalui google form. Jumlah data yang dibutuhkan didapat dengan rumus Cochran sehingga dibutuhkan 100 responden yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuisisioner tersebut. Selanjutnya dilakukan pengolahan metode Servqual, Kano dan *Kansei Engineering* karena didapat seluruh atribut valid dan reliabel. Pada metode Servqual dilakukan pengolahan berdasarkan gap serta penghitungan skor kepuasan kemudian dilanjutkan dengan pengolahan metode Kano untuk mengategorikan kano menjadi *attractive*, *one dimensional*, *must be*, dan *indifferent* yang kemudian dilanjutkan dengan metode QFD untuk kategori Kano A dan O yang memiliki nilai *satisfaction score* negatif. Dari 20 atribut layanan didapatkan seluruh atribut bernilai negatif dan 4 atribut dengan kategori kano A, 5 atribut dengan kategori kano O, 8 atribut dengan kategori kano M, dan 1 atribut dengan kategori kano I yang kemudian dilanjutkan dengan pengintegrasian dengan *kansei word* melalui regresi linier *stepwise* dan survey lanjutan mengenai hubungan *kansei words* dengan atribut layanan negatif dan kategori kano A dan O.

Berdasarkan hasil integrasi Servqual, Kano, dan *Kansei Engineering* kemudian dilakukan pembobotan atribut layanan pada perhitungan *importance of what* dan kemudian menerapkan prinsip Pareto untuk mendapat fokus perbaikan yaitu dengan mengambil 80% presentase kumulatif. Kemudian dilanjutkan dengan penentuan usulan perbaikan yang inovatif dengan metode QFD berdasarkan atribut yang menjadi fokus perbaikan yaitu Pemberian program diskon atau bonus dengan bekerja sama dengan beberapa universitas, Pelanggan mudah memperoleh informasi (update) dari Telkomsel, Recovery data pelanggan, Jaringan 4G LTE lebih stabil yang kemudian diolah pada *matriks relationship House Of Quality*.

Kata kunci: Telkomsel, Servqual, Kano, *Kansei Engineering*, QFD.

ABSTRACT

PT. Telkomsel is one of the companies engaged in the telecommunications sector that has the widest network in Indonesia, as the market leader cellular operator in Indonesia. Telkomsel continues to strive to provide added value for customers, the business environment and stakeholders, currently trying to maximize its services to provide satisfaction to customers. Especially in the area of Surabaya which is the second largest city in Indonesia. It is said that Surabaya is the second largest city in Indonesia which is the center of the economy and education. Thus the use of communication will be carried out continuously in proportion to the population. For Telkomsel, the strength of the quality of telecommunications services must also be balanced with consistency in providing service quality. In the Covid-19 pandemic situation, many activities are limited by the government so that activities such as education, economics and social activities are carried out from home. This condition requires the use of the internet to increase. This makes telecommunications companies an important part in the Covid-19 pandemic situation, one of which is Telkomsel. Especially in the world of education, students need better and wider network quality than students because the learning methods of students use the internet more. Therefore, it is necessary to conduct research using the integration of the Servqual, Kano, Kansei Engineering, and QFD methods in order to provide repair solutions that are more accurate and in accordance with the feelings of visitors which can improve the quality of service at Telkomsel.

This research begins with the collection of primary data based on a questionnaire that has been made via google form. The amount of data needed is obtained by the Cochran formula so that 100 respondents are needed which are then tested for validity and reliability on the questionnaire. Furthermore, the processing of Servqual, Kano and Kansei Engineering methods is carried out because all attributes are valid and reliable. In the Servqual method, processing is carried out based on the gap and calculating the satisfaction score, then followed by processing the Kano method to categorize the canoes into attractive, one dimensional, must be, and indifferent which is then followed by the QFD method for the categories of Kano A and O which have a negative satisfaction score. Of the 20 service attributes, all attributes are negative and 4 attributes are in the Kano A category, 5 attributes are in the O Kano category, 8 attributes are in the M Kano category, and 1 attribute is in the I Kano category which is then continued with integration with Kansei Word through stepwise linear regression. and a follow-up survey on the relationship of kansei words with negative service attributes and canoe categories A and O.

Based on the results of the integration of Servqual, Kano, and Kansei Engineering, then weighting the service attributes on the calculation of importance of what and then applying the Pareto principle to get the focus of improvement by taking 80% of the cumulative percentage. Then proceed with the determination of innovative improvement proposals using the QFD method based on the attributes that are the focus of improvement, namely the provision of discount or bonus programs in collaboration with several universities, customers easily obtain information (updates) from Telkomsel, customer data recovery, 4G LTE network is more stable which then processed in the House Of Quality relationship matrix.

Keyword: Telkomsel, Servqual, Kano, *Kansei Engineering*, QFD.