

# **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *INDIHOME* MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*, *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DAN *NET PROMOTERS SCORE* DI PT TELKOM AKSES**

**Fahmi<sup>(1)</sup>, Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE<sup>(2)</sup>, Lisa Ratnasari, ST., MT<sup>(3)</sup>**

<sup>(1)</sup>Alumni Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

<sup>(2)</sup>Dosen Program Studi Doktor Ilmu Komunikasi SPs Universitas Sahid

<sup>(3)</sup>Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

## **ABSTRAK**

Kualitas produk dan layanan merupakan salah satu kunci sukses dalam persaingan. adanya keterkaitan antara kualitas jasa, kepuasan konsumen, minat membeli dan reputasi di mata konsumen. PT Telkom Indonesia sebagai penyedia layanan tetap (*voice* dan *broadband*) dengan merek *Indihome* melalui anak perusahaan PT Telkom Akses. Layanan internet *broadband* ini mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup. *Indihome* berusaha untuk meningkatkan Kualitas layanan, Untuk itu *Indihome* memanfaatkan *digital network* basis teknologi *fiber optic*, yang membentang dari ujung barat sampai timur Indonesia. Kepuasan pelanggan akan semakin dipenuhi dengan jaringan *fiber optic* yang mampu menyediakan layanan akses *internet* dengan kecepatan tinggi dengan koneksi yang lebih stabil dan handal. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* untuk memberikan informasi parameter antara persepsi dan harapan pelanggan serta metode *Net Promotor Score* untuk memberikan informasi besarnya keinginan pelanggan dalam memakai kembali produk atau jasa yang ditawarkan dan merekomendasikan. Input yang digunakan untuk perhitungan metode *Quality Function Deployment* dan *Net Promotor Score* adalah output yang dihasilkan dari metode *service quality* yang akan menghasilkan atribut penting dari kinerja yang dilakukan dan masih dianggap kurang maksimal untuk menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *indihome* kurang memuaskan, dimana dari 24 atribut ada 6 atribut yang kurang memuaskan bagi pelanggan sementara 18 atribut lainnya belum mencapai target yang diharapkan, selain itu pada penelitian ini didapatkan usulan perbaikan dari kontribusi karakteristik *house of quality* dan *net promoters score* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan *Indihome* di PT Telkom Akses Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *Net Promoters Score*

## **ABSTRACT**

Product and service quality is one of the keys to success in competition. there is a link between service quality, customer satisfaction, buying interest and reputation in the eyes of consumers. PT Telkom Indonesia as a fixed service provider (voice and broadband) with the Indihome brand through its subsidiary PT Telkom Akses. This broadband internet service has an important role in improving the quality of life. Indihome strives to improve service quality. For this reason, Indihome utilizes a digital network based on fiber optic technology, which stretches from the western end to the eastern part of Indonesia. Customer satisfaction will be increasingly met by fiber optic networks that are able to provide high-speed internet access services with more stable and reliable connections. This study uses the Service Quality and Quality Function Deployment methods to provide parameters between customer perceptions and expectations and the Net Promotor Score method to provide information on the amount of customer desire in reusing products or services offered and recommended. The input used for the calculation of the Quality Function Deployment and Net Promoter Score methods is the output generated from the service quality method that will produce important attributes of the performance performed and are still considered to be less than the maximum priority for improvement. Based on the results of research the level of customer satisfaction with indihome services is less satisfactory, where of the 24 attributes there are 6 attributes that are less satisfactory for customers while 18 other attributes have not reached the expected target, other than that in this study it was proposed to improve the contribution of house of quality and net characteristics promoters score in order to improve the quality of Indihome services at PT Telkom Akses South Jakarta.

**Keywords:** Service quality, Service Quality, Quality Function Deployment, Net Promoters Score