

ABSTRAK

Kompetensi di bidang layanan jasa telekomunikasi selular di Indonesia semakin ketat dan tajam. Sehubungan dengan hal itu, PT. Excelcomindo Pratama sebagai salah satu operator selular di Indonesia berupaya untuk mempertahankan pelanggan melalui peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan memiliki beberapa kelemahan dalam melakukan riset, diantaranya adalah kuesioner yang tidak valid sehingga tidak menghasilkan jawaban valid yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna strategi perbaikan layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka permasalahan yang terjadi dapat dipecahkan dengan menggunakan Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual. Metode servqual digunakan untuk menentukan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan menentukan nilai gap pada masing-masing atribut menggunakan data tingkat harapan dari pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan nilai gap dari masing-masing atribut, maka diperoleh beberapa layanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu kekuatan sinyal XL dan kecepatan dalam menyelesaikan gangguan. Sedangkan layanan yang perlu dipertahankan adalah keramahan petugas dalam menerima komplain. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa metode servqual mampu memberikan informasi guna penentuan strategi perbaikan layanan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Service Quality