

## Usulan peningkatan kepuasan pelanggan dengan metode servqual di pusat layanan perusahaan Telekomunikasi = Proposal on improvement of customer satisfaction with servqual method in telecommunication company's services center

Halida Destiani Moeis, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250163&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kompetisi yang semakin hebat dan deregulasi yang cepat telah menuntun banyak bisnis jasa dan eceran untuk mencari cara yang menguntungkan untuk membedakan pelayanan yang mereka berikan ke konsumen lain. Waktu pelayanan yang lambat dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan menjadi masalah utama yang dihadapi oleh pelanggan. Hal ini mengakibatkan pelanggan merasa tidak puas dengan dengan layanan yang diberikan di Pusat Layanan Perusahaan Telekomunikasi.

Metode Servqual digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data, dan juga dalam analisa hasil penelitian. Jumlah responden yang digunakan dalam survey yaitu 1204 responden. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan tiap dimensi berturut-turut adalah dimensi responsiveness, reliability, tangible, empathy, dan assurance. Jumlah kunjungan rata-rata adalah 2818 pengunjung / bulan.

Faktor pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan Perusahaan Telekomunikasi adalah kecepatan pelayanan petugas (dimensi responsiveness), dengan waktu tunggu dan waktu pelayanan yang diharapkan adalah 5 dan 10 menit. Sedangkan, waktu tunggu dan waktu pelayanan rata-rata yang dirasakan adalah 14.26 dan 12.31 menit. Dari 1204 responden, 30.94% pengunjung datang ke Pusat Layanan untuk menanyakan informasi, 34.88% pengunjung datang sebanyak 1-2x dalam 3 bulan, dan hanya 39.04% pelanggan yang loyal terhadap Perusahaan Telekomunikasi.

.....Intensifying competition and rapid deregulation have led many service and retail businesses to seek profitable ways to differentiate themselves. Slow-moving and inappropriate serving time is the most important problem which is faced by customer. These result in unsatisfied customer with all services by Telecommunication Company.

Servqual method is used in data extraction and tabulation, and also in research result analysis. Total survey respondent is 1204 respondents. Priority of service quality improvement in each dimensions, respectively, are responsiveness, reliability, tangible, empathy, dan assurance. Average total visit is 2818 visitors/month. Service factor fits in with customer's expectation in Telecommunication Company is a prompt service by Customer Service staffs (responsiveness dimension), with expectation waiting and serving time is 5 and 10 minutes. Meanwhile, perception waiting and serving time is 14.26 and 12.31 minutes. From 1204 respondents, 30.94% visitors come to ask further information, 34.88% visitors come 1-2 times in a 3 months, and only 39.04% customers loyal to Telecommunication Company.