

## ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan, PT. Indosat menawarkan *customer service*. Keinginan untuk memuaskan pelanggan juga ingin diwujudkan oleh Galeri Indosat Tuban dengan cara memperbaiki layanan galeri dan *customer service* Indosat Tuban. Dengan banyaknya pengguna Indosat yang datang ke Galeri Indosat Tuban setiap hari (50-80 orang/hari) menjadikan performansi dari *customer service* sangat perlu untuk diperhatikan. Tingkat kepuasan pelanggan diukur melalui survei dengan responden pelanggan Indosat yang datang di Galeri Indosat Tuban, atribut yang diteliti mengacu pada dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurances* dan *Empathy*. Dari hasil survei kemudian dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan penghitungan gap analisis (Servqual). Untuk pembobotan prioritas yang akan diambil menggunakan metode IPA. Untuk strategi/tindakan yang perlu diambil guna peningkatan kualitas layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dari hasil pengolahan data pada penelitian didapatkan kesenjangan/gap yang terjadi menunjukkan adanya kesenjangan negative pada semua dimensi layanan. Hal ini berarti bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan layanan yang diterima. Dari analisis IPA dengan diagram kartesius maka diambil prioritas perbaikan atribut yang terletak pada kuadran A dan C, atribut-atribut ini akan mengisi ruang customer need pada *House of Quality*. Berdasarkan analisis data dapat diberikan rekomendasi kepada Indosat berupa rancangan konsep pengembangan layanan Galeri Indosat Tuban sebagai rekomendasi perbaikan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan Galeri Indosat Tuban.

Keywords: Galeri Indosat Tuban, customer service, Servqual, Important Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)

## ABSTRACT

Customer satisfaction measurement is an important element in providing better services, more efficiently and more effectively. Customer satisfaction is a condition in which the desires, expectations and needs of customers are met. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of customers. To get the satisfaction of customers, PT. Indosat offers customer service. The desire to satisfy the customer also wants to be realized by Galeri Indosat Tuban services by improving customer service Galeri Indosat Tuban. With the number of users who came to the Galeri Indosat Tuban each day (50-80 people/day) makes the performance of customer service is very necessary to be considered. Level of customer satisfaction is measured through customer surveys with respondents who came in Galeri Indosat Tuban, while the observed attribute refers to the tangible dimension, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurances. From the results of the survey then conducted customer satisfaction measurement and calculation of gap analysis (SERVQUAL). For priority weighting to be retrieved using IPA method. As for the strategies/actions to be taken in order to improve service quality using Quality Function Deployment (QFD). From the results of the study data processing obtained gap that occurs indicates the negative gap in all dimensions of the service. This means that customer expectations are higher than reality services received. From the analysis of the IPA with the Cartesian diagram taken priority attribute improvements located in quadrant A and C, these attributes will fill customer need space on House of Quality. Based on the analysis of the data can be provided in the form of a draft recommendation concept development services to Galeri Indosat Tuban as recommendations for improvement of service quality in order to increase customer satisfaction and loyalty to the service Indosat Gallery Tuban.

Keywords: Galeri Indosat Tuban, customer service, Servqual, Important Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)

