

ABSTRACT

This research used to find out attributes influences the service quality of PT. XL Axiata Tbk, to determine the level of importance with those attributes and to suggest actions to improve the company service.

The object of this research is the evaluation of service quality PT. XL Axiata Tbk with five dimensions from Parasuraman. Data collecting technique was done by distributing questionnaires to 32 respondents. Analysis level of customers' interest by IPA and design for recommendation of service improvement by QFD.

The result of the research is showing that the service quality attributes. The main priorities for improvement are network coverage, wider internet quota, big video quota. The Improvements made by the company are good network quality, Combo Xtra, Xtra Combo youtube without quota.

Keywords :Quality of Service, IPA, QFD.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. XL Axiata Tbk, menentukan tingkat kepentingan dengan atribut-atribut tersebut serta memberikan usulan tindakan untuk perbaikan pelayanan perusahaan.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. XL Axiata Tbk, dengan lima dimensi dari Parasuraman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner 32 responden. *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai teknik analisis tingkat kepentingan pelanggan dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang rekomendasi perbaikan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan prioritas utama perbaikan adalah jangkauan jaringan lebih luas, kuota internet murah, kuota video besar. Perbaikan yang dilakukan perusahaan yaitu kualitas jaringan bagus, Combo Xtra, Xtra Combo youtube tanpa kuota.

Kata kunci : Kualitas layanan, IPA, QFD.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA