

ABSTRAK

Nama : Rohmah Fitriani
NIM : 41619110040
Program Studi : Teknik Industri
Judul /Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Jaringan Internet Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT MNC Kabel Mediacom (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)
Pembimbing : Iwan Roswandi, S.Kom, MT

Perbaikan jaringan sangat diperlukan bagi penyedia jasa layanan internet. Untuk memastikan pelanggan mendapatkan layanan yang baik dan tidak berpindah ke *provider* yang lain, maka PT MNC Kabel Mediacom harus memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggannya. Hal ini dikarenakan kualitas perbaikan setelah pemasangan jaringan internet merupakan aspek penting dari pelayanan jasa. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan 50 responden berpartisipasi dalam menjawab kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa nilai *GAP* pada setiap pernyataan yang ada bernilai negatif dengan nilai *GAP* terbesar berada pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -1,18 dan *GAP* terendah berada pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -0,76. Dari 10 indikator yang disebarkan kedalam 4 kuadran, prioritas utama perbaikan yang harus ditingkatkan dengan menggunakan metode *IPA* adalah atribut P5 yang berada pada kuadran I. Penelitian ini dapat membantu menyelesaikan masalah di kecamatan lain apabila PT MNC Kabel Mediacom dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terutama pada indikator yang menjadi prioritas perbaikan jaringan.

Kata Kunci : *Servqual*, Kualitas layanan jasa, Kepuasan pelanggan, Perbaikan jaringan

ABSTRACT

Name : Rohmah Fitriani
NIM : 41619110040
Study Program : *Industrial Engineering*
Thesis : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Jaringan Internet Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT MNC Kabel Mediacom (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)
Counsellor : Iwan Roswandi, S.Kom, MT

Network repair is needed for internet service providers. To ensure customers get good service and do not switch to other providers, PT MNC Kabel Mediacom must pay attention to the services provided to its customers. This is because the quality of repair after the installation of the internet network is an important aspect of service delivery. This study used the servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) with 50 respondents participating in answering the questionnaire. The results show that the GAP value in each statement is negative with the largest GAP value being on the assurance dimension of -1.18 and the lowest GAP being on the responsiveness dimension of -0.76. Of the 10 indicators distributed into 4 quadrants, the main priority for improvement that must be increased using the IPA method is attribute P5 which is in quadrant I. This research can help solve problems in other sub-districts if PT MNC Kabel Mediacom can increase customer satisfaction, especially on indicators that be a priority for network repair.

Keywords: *Servqual, Service quality, Customer satisfaction, Network repair.*