

ABSTRAKSI

Flexi Trendy adalah salah satu produk Telkom yang diciptakan untuk menanggapi persaingan kompetitif namun tetap melihat perkembangan teknologi telekomunikasi. Berdasarkan data keluhan pelanggan yang diperoleh dari *Customer Care* dan hasil survei pendahuluan, mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan Flexi Trendy. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran mengenai kepuasan pelanggan guna mengetahui kualitas layanan produk TELKOM Flexi sebagai dasar untuk memberikan usulan perbaikan layanan yang harus diberikan oleh PT TELKOM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pelanggan tidak berpindah ke operator lain. Adapun salah satu tujuan utama dari Telkom Flexi sebagai operator jasa telekomunikasi, yaitu menciptakan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Kepuasan akan tercipta jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan dipersepsikan sama atau lebih baik dari apa yang mereka inginkan. Jika pelanggan sudah merasa puas, maka akan mendukung terjalannya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Pengukuran kepuasan pelanggan berkaitan dengan sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan Telkom kepada pengguna Flexi. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan adalah *Zone of Tolerance*, yaitu metode yang memperlihatkan posisi layanan yang diperoleh pelanggan terhadap layanan harapan dan layanan minimum. Metode zona toleransi ini digunakan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan Flexi Trendy, mengidentifikasi atribut-atribut dan dimensi kualitas layanan yang harus segera diperbaiki, serta mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Data-data yang diperlukan pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada responden TELKOM Flexi Trendy sebanyak 250 responden dengan menggunakan teknik *area sampling*.

Dari hasil pengujian dengan metode zona toleransi, diperoleh beberapa dimensi pelayanan yang berada di bawah titik tengah penyusutan dan pengembangan, yaitu: Fitur (18,14%), Jaringan (19,87%), dan Tarif (37,21%). Untuk keseluruhan performansi layanan, adapun variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah tarif sms ke sesama flexi (3.688), sedangkan variabel yang mempunyai tingkat *kepuasan terendah adalah* kecepatan akses data internet GPRS (2.732), dengan skala 1 – 5 (1 berarti sangat kurang, 3 berarti cukup, 5 berarti sangat baik).

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Zona Toleransi, variabel kepuasan, dimensi kepuasan.