

## ABSTRAK

Akses internet saat ini sudah menjadi kebutuhan hampir setiap orang. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jaringan seluler, maka operator seluler berlomba-lomba untuk terus meningkatkan teknologi mereka yang bertujuan untuk memberikan layanan baru dan memfasilitasi semua pelanggan. *Wifi flashzone seamless* merupakan sebuah teknologi terbaru yang memanfaatkan koneksi *wifi* Telkom sebagai jaringan seluler tambahan untuk mempercepat data seluler telkomsel. *Wifi* ini digunakan dengan tujuan memberikan koneksi jaringan internet dengan kecepatan tinggi dan stabil sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan ketika menggunakan paket data. Namun, layanan *Wifi flashzone seamless* menghadapi permasalahan dengan jumlah pelanggan yang tak kunjung mencapai target yang telah ditentukan oleh pihak internal Telkomsel. Jumlah pelanggan layanan *Wifi flashzone seamless* tidak mengalami kenaikan bahkan mengalami penurunan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan peningkatan kualitas layanan berdasarkan dua belas *true customer needs*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode QFD dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi satu, yaitu *House of Quality* untuk menentukan prioritas karakteristik teknis. Tahap kedua adalah pengembangan konsep untuk membuat beberapa konsep alternatif yang akan dipilih oleh Telkomsel untuk dikembangkan. Tahap terakhir adalah QFD iterasi dua, yaitu *Part Deployment* yang bertujuan untuk menentukan prioritas *critical part*. Hasil dari penelitian ini adalah tujuh karakteristik teknis prioritas dan sembilan *critical part* prioritas yang menghasilkan sebelas rekomendasi akhir.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment, Wifi flashzone seamless*