

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *INDIHOME* MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY*, *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
DAN *NET PROMOTERS SCORE* DI PT TELKOM AKSES**

***IMPROVING THE QUALITY OF INDIHOME SERVICES USING  
METHOD OF SERVICE QUALITY, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
AND NET PROMOTERS SCORE IN PT TELKOM AKSES***

**Fahmi <sup>(1)</sup>, Kohar Sulistyadi <sup>(2)</sup> dan Lisa Ratnasari <sup>(3)</sup>**

<sup>(1)</sup>Alumni Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

<sup>(2)</sup>Dosen Program Studi Doktor Ilmu Komunikasi SPs Universitas Sahid

<sup>(3)</sup>Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

e-mail: [ksulisyadi@gmail.com](mailto:ksulisyadi@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kualitas produk dan layanan merupakan salah satu kunci sukses dalam persaingan. adanya keterkaitan antara kualitas jasa, kepuasan konsumen, minat membeli dan reputasi di mata konsumen. PT Telkom Indonesia sebagai penyedia layanan tetap (*voice* dan *broadband*) dengan merek *Indihome* melalui anak perusahaan PT Telkom Akses. Layanan internet *broadband* ini mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup. *Indihome* berusaha untuk meningkatkan Kualitas layanan, Untuk itu *Indihome* memanfaatkan *digital network* basis teknologi *fiber optic*, yang membentang dari ujung barat sampai timur Indonesia. Kepuasan pelanggan akan semakin dipenuhi dengan jaringan *fiber optic* yang mampu menyediakan layanan akses internet dengan kecepatan tinggi dengan koneksi yang lebih stabil dan handal. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* untuk memberikan parameter antara persepsi dan harapan pelanggan serta metode *Net Promotor Score* untuk memberikan informasi besarnya keinginan pelanggan dalam memakai kembali produk atau jasa yang ditawarkan dan merekomendasikan. Input yang digunakan untuk perhitungan metode *Quality Function Deployment* dan *Net Promotor Score* adalah output yang dihasilkan dari metode *service quality* yang akan menghasilkan atribut penting dari kinerja yang dilakukan dan masih dianggap kurang maksimal untuk menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *indihome* kurang memuaskan, dimana dari 24 atribut ada 6 atribut yang kurang memuaskan bagi pelanggan sementara 18 atribut lainnya belum mencapai target yang diharapkan, selain itu pada penelitian ini didapatkan usulan perbaikan dari kontribusi karakteristik *house of quality* dan *net promoters score* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan *Indihome* di PT Telkom Akses Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *Net Promoters Score*

**ABSTRACT**

*Product and service quality is one of the keys to success in competition. there is a link between service quality, customer satisfaction, buying interest and reputation in the eyes of consumers. PT Telkom Indonesia as a fixed service provider (voice and broadband) with the Indihome brand through its subsidiary PT Telkom Akses. This broadband internet service has an important role in improving the quality of life. Indihome strives to improve service quality. For this reason, Indihome utilizes a digital network based on fiber optic technology, which stretches from the western end to the eastern part of Indonesia. Customer satisfaction will be increasingly met by fiber optic networks that are able to provide high-speed internet access services with more stable and reliable connections. This study uses the Service Quality and Quality Function Deployment methods to*

provide parameters between customer perceptions and expectations and the Net Promoter Score method to provide information on the amount of customer desire in reusing products or services offered and recommended. The input used for the calculation of the Quality Function Deployment and Net Promoter Score methods is the output generated from the service quality method that will produce important attributes of the performance performed and are still considered to be less than the maximum priority for improvement. Based on the results of research the level of customer satisfaction with indihome services is less satisfactory, where of the 24 attributes there are 6 attributes that are less satisfactory for customers while 18 other attributes have not reached the expected target, other than that in this study it was proposed to improve the contribution of house of quality and net characteristics promoters score in order to improve the quality of Indihome services at PT Telkom Akses South Jakarta.

**Keywords:** *Service quality, Service Quality, Quality Function Deployment, Net Promoters Score*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kualitas produk dan layanan merupakan kunci sukses dalam persaingan. adanya keterkaitan antara kualitas jasa, kepuasan konsumen, minat membeli (*purchase intention*) dan reputasi di mata konsumen. Sebagai perusahaan *telco digital* PT Telkom Indonesia menyediakan layanan tetap (*voice dan broadband*) dengan merek *Indihome* melalui anak perusahaan PT Telkom Akses. *Indihome* berbasis teknologi fiber optic yang menyediakan layanan akses internet berkecepatan tinggi. Kualitas koneksi lebih stabil dan handal.

Pengakuan terhadap usaha dan kualitas layanan PT Telkom Indonesia tercermin dari banyak penghargaan lembaga yang kredibel. Pada *The Best Contact Centre Operations*, PT Telkom Indonesia meraih kategori “*Gold*” dan “*Platinum*” pada *The Best Technology Innovation*. Kategori “*Platinum*” diperoleh pada *The Best Social Media* dari ICCA 2016. Penghargaan bergengsi terbaru 2016 yang didapat oleh PT Telkom Indonesia adalah Pemenang ke 2 Indonesia *Contact Centre Award* dari ICCA (Indonesia *Contact Center Association*), dan *Winners The Best CCI* 2016.

Tantangan mewujudkan komitmen peningkatan kualitas layanan dibutuhkan usaha keras dan dan inovasi, kualitas layanan yang prima kepada pelanggan. Untuk itu PT Telkom Indonesia sangat mengharapkan masukan konstruktif dari setiap pelanggan agar mereka mendapatkan layanan terbaik, khususnya layanan *Indihome*. Dalam kesempatan ini akan diterapkan metode *Service Quality, Quality Function Deployment* dan *Net Promoters Score* untuk meningkatkan kualitas layanan *Indihome* di PT Telkom Akses. Untuk itu perlu kajian tentang “**Peningkatan kualitas layanan *Indihome* menggunakan metode *Service Quality, Quality Function Deployment* dan *Net Promoters Score* Di PT Telkom Akses**”.

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini difokuskan pada: (1) memperoleh tingkat harapan dan persepsi pelanggan dalam pelayanan *Indihome*; dan (2) memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan pelanggan dan sistem kerja saat ini.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima untuk itu perlu dikaji *Service quality (servqual)*

### **Service Quality**

*Service quality (servqual)* merupakan dimensi pengukuran kualitas layanan yang dibuat menggunakan kuesioner kedalam 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Sulistyadi, Kohar, dan S. L Susanty. (2005), menjelaskan pentingnya suatu rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa melalui metode *Servqual, Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*

### **Quality Function Deployment**

metode *quality function deployment (QFD)* merupakan penjaminan kualitas produk dan jasa, penilaian konsumen terhadap produk dan jasa, perancangan angket kebutuhan konsumen, *survei* konsumen, penyusunan daftar periksa serta matrik *House of Quality*.

Siahay *et. al* 2002 menjelaskan penerapan *QFD* pada Pendidikan Tinggi atau Jasa tidak dapat hanya dijelaskan berdasarkan peningkatan kualitas pelayanan saja. Berbeda dengan Sulistyadi dan Susanty (2005) membahas peningkatan kualitas produk nyata

### **Net Promoters Score**

Dharmawan, Angga, (2014) menguraikan metode ini merupakan metrik loyalitas pelanggan yang memprediksi kemungkinan seorang pelanggan membeli kembali atau merekomendasikan. *Net promoter score* sebagai metode yang *flexible*, mudah beradaptasi dengan sistem *opensource*.

### **Serat Optik**

Serat optik adalah saluran transmisi sejenis kabel yang terbuat dari kaca, sangat halus, lebih kecil dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Sumber cahaya yang digunakan biasanya adalah laser (*light emitting diode*). Pada prinsipnya serat optik memantulkan dan membiaskan sejumlah cahaya yang merambat didalamnya.

Dalam penggunaan serat optik ini, memiliki kemampuan dalam membawa banyak data yang dapat memuat kapasitas informasi sangat besar dengan kecepatan transmisi mencapai *gigabyte*-per detik dan menghantarkan informasi jarak jauh tanpa pengulangan, Serat optik non penghantar, tanpa energy listrik dan percikan api.

## **3. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Jakarta Selatan yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai Februari 2018. Dimulai dengan melakukan observasi untuk mengamati proses bisnis baik didalam kantor maupun dilapangan dan kemudian membuat kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden dimana peneliti membuat pertanyaan yang telah diatur sedemikian rupa untuk mengetahui apakah pelayanan *Indihome* yang di berikan oleh PT Telkom Akses ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Dalam pembuatan kuesioner disini menggunakan uji kecukupan data untuk menentukan besaran sample dan mengkorelasikan antara nilai yang didapat dari setiap pertanyaan dengan nilai total individu untuk menyatakan validitas dan realibilitas kuesioner ini yang diperoleh dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics version 24 for Windows*. Setelah itu melakukan wawancara dan diskusi bersama pihak manajemen untuk mencari kesepakatan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. realibilitas.

## **4. Hasil Dan Pembahasan**

### **4.1. Perancangan Kuesioner**

Kuesioner terdiri dari 24 atribut pelayanan nilai tingkat harapan dan persepsi ini dihitung menggunakan nilai modus (angka yang sering muncul). Dalam penelitian ini yang

dijadikan kompetitor adalah *Trans Vision* sebagai penyedia layanan internet dan berada diwilayah Jakarta Selatan. Sebelumnya perusahaan ini dikenal sebagai *Telkom Vision* sebelum diambil alih oleh *Trans Corp*. Atribut pelayanan hasil dari kuesioner dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut pelayanan nilai tingkat harapan dan persepsi

Dimensi	Atribut		Nilai Modus		
	NO	Pelayanan Indihome	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi Indihome	Trans Vision
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	1	Kebersihan, kerapian dan kesopanan karyawan (teknisi, <i>customer service</i> , <i>sales</i> )	4	4	3
	2	Prosedur administrasi pelayanan yang memudahkan saudara	4	4	3
	3	Aplikasi <i>my indihome</i> dapat memudahkan informasi dan manfaat bagi saudara	4	4	3
	4	Tersedianya fasilitas pendukung dalam menunggu antrian di Plasa Telkom kami (majalah/koran, <i>free wifi</i> , TV, AC, <i>coffee break</i> , kotak saran, tempat sampah dan area parkir)	4	4	3
	5	Kenyamanan ruang tunggu atau <i>counter</i> pelayanan (Plasa, Kantor Telkom)	4	4	4
Keandalan ( <i>reability</i> )	6	Kemampuan komunikasi petugas (teknisi, <i>customer service</i> , <i>sales</i> , karyawan) dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan	4	4	4
	7	Pelayanan yang diberikan sesuai yang ditawarkan	4	4	4
	8	Kejelasan informasi yang diberikan oleh <i>customer service</i> atau karyawan kepada pelanggan (akurat dan update)	5	4	4
	9	Petugas kami melakukan check langsung kerumah saudara untuk melihat kondisi layanan	4	4	4
Ketanggapan ( <i>responsive</i> )	10	Kemampuan petugas kami terhadap produk <i>knowledge</i>	4	4	4
	11	Selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat	5	4	3
	12	Memberikan tanggapan positif terhadap keluhan yang dihadapi pelanggan	5	4	4
	13	Pada saat perbaikan layanan dilokasi, apakah kordinasi antara teknisi dilapangan dengan bagian administrasi kami berjalan dengan baik	4	4	3
Jaminan ( <i>assurance</i> )	14	Security memberikan arahan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Plasa, Kantor Telkom)	4	4	3
	15	Melakukan perbaikan terhadap keluhan dengan cepat dan tepat	5	4	3
	16	Solusi yang diberikan memuaskan saudara (kredibilitas CS, teknisi, karyawan)	5	4	4
	17	Pembayaran sesuai dengan pelayanan yang didapat	4	4	4
	18	Sebelum melalukan perbaikan, apakah petugas kami memberikan informasi secara jujur dan jelas	4	4	4
Empati ( <i>emphaty</i> )	19	Keyakinan pelanggan pada solusi yang diberikan petugas	4	4	4
	20	Pendekatan <i>customer service</i> pada pelanggan dengan ramah dan sabar	4	4	5
	21	Perusahaan selalu menginformasikan promo menarik	4	4	4
	22	Memberikan hadiah atau <i>reward</i> jika pelanggan memberikan kritikan, masukan bagi perusahaan	4	3	4
	23	Petugas kami mendengarkan serta menanggapi keluhan pelanggan dengan penuh rasa empati	4	4	4
	24	Petugas kami memberikan arahan kepada pelanggan dalam mengatasi masalah dengan ramah, sabar dan sampai tuntas	4	4	3

Untuk mengukur nilai dimensi *service quality* atas jasa pelayanan yang diterima pelanggan / masyarakat Untuk itu perlu dinilai tingkat harapan dan tingkat persepsi pelanggan dalam dimensi *service quality* sebagai Karakteristik Teknik yang dapat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Penentuan karakteristik teknik melalui diskusi dan konsultasi pihak PT Telkom Akses

Dimensi	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi		Score Servqual			
		Indi home	Trans Vision	Indihome	Trans Vision	Indihome	Trans Vision
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	4,00	4,00	3,20	0,00	Memuaskan	-0,80	Kurang Memuaskan
Keandalan ( <i>reability</i> )	4,20	4,00	4,00	-0,20	Memuaskan	-0,20	Kurang Memuaskan
Ketanggapan ( <i>responsive</i> )	4,50	4,00	4,00	-0,50	Memuaskan	-0,50	Memuaskan
Jaminan ( <i>assurance</i> )	4,40	4,00	3,80	-0,40	Memuaskan	-0,60	Kurang Memuaskan
Empati ( <i>emphaty</i> )	4,00	3,80	4,00	-0,20	Memuaskan	0,00	Kurang Memuaskan

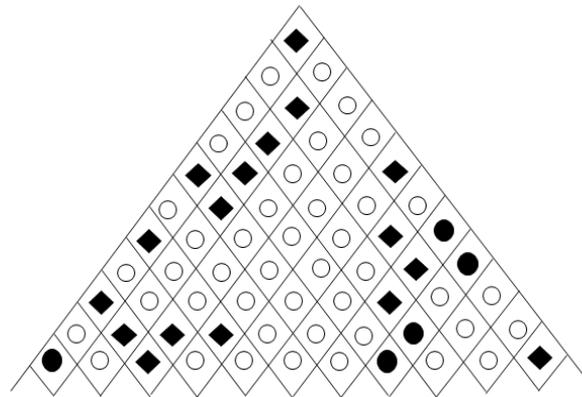
Prioritas ditentukan berdasarkan normalisasi kontribusi dapat diurutkan berdasarkan Tabel 3.

Tabel 3. Penentuan Prioritas Karakteristik Teknik

NO	Karakteristik Teknik	Normalisasi Kontribusi	Prioritas
1	Disiplin operasional	0,179	1
2	Menerapkan budaya <i>solid, speed, smart</i>	0,150	2
3	Melakukan Pendekatan Staff kepada pelanggan	0,132	3
4	Quality control	0,125	4
5	Menerapkan budaya 4S	0,112	5
6	Menjalankan Prosedur administrasi dengan benar	0,082	6
7	Melakukan penerapan SOP	0,068	7
8	Melakukan pengembangan kepada seluruh karyawan	0,068	8
9	Menerapkan budaya 6R	0,039	9
10	Memaksimalkan teknologi sistem informasi	0,029	10
11	Melakukan Penataan layout dan keamanan	0,014	11
12	Melakukan evaluasi petugas secara berkala	0,002	12

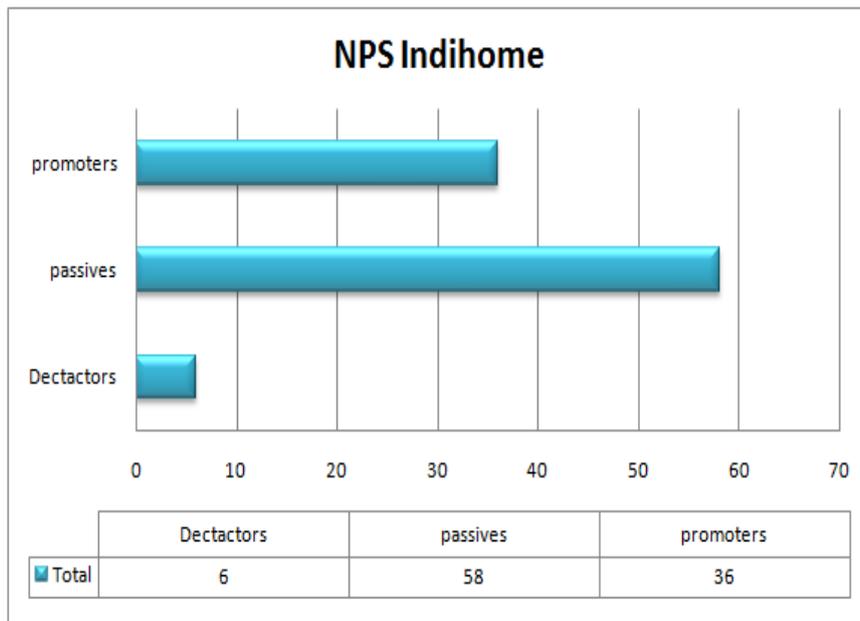
Penilaian kebutuhan pelanggan, karakteristik teknis, *planning matriks*, korelasi teknik, nilai kontribusi dan prioritas yang berbentuk dalam Matriks *House of quality* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Matriks *House Of Quality*



		Karakteristik Teknik											Planning Matriks							
		Disiplin operasional	Melakukan penerapan SOP	Menjalankan Prosedur administrasi dengan benar	Melakukan evaluasi petugas secara berkala	Melakukan pengembangan kepada seluruh karyawan	Melakukan Pendekatan Staff kepada pelanggan	Menerapkan budaya 4S	Menerapkan budaya 6R	Menerapkan budayassolid, speed, smart	Quality control	Memaksimalkan teknologi sistem informasi	Melakukan Penataan layout dan keamanan	Tingkat Harapan	Indihone	Trans Vision	Goal	Rasio	Normalisasi Bobot	
Kebutuhan Konsumen	Bukti Fisik	Kebersihan, kerapian dan kesopanan petugas kami (teknisi, <i>customer service</i> , sales, karyawan)	●	○		△			●	●					4	4	3	5	1,25	0,039
		Prosedur administrasi pelayanan yang memudahkan saudara		●	●			○				●	●		4	4	3	5	1,25	0,041
		Aplikasi <i>my indihome</i> dapat memudahkan informasi dan manfaat bagi saudara			●							●	●		4	4	3	5	1,25	0,042
		Tersedianya fasilitas pendukung dalam memggu antrian di Plasa Telkom kami			△									○	4	4	3	5	1,25	0,040
		Kenyamanan ruang tunggu atau <i>counter</i> pelayanan (Plasa, Kantor Telkom)			△									○	4	4	4	5	1,25	0,040
	Kemudahan	Kemampuan komunikasi petugas (teknisi, <i>customer service</i> , sales, karyawan) dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan	●	○	○		●				●		△		4	4	4	5	1,25	0,040
		Pelayanan yang diberikan sesuai yang ditawarkan					●				○		△		4	4	4	5	1,25	0,041
		Kejelasan informasi yang diberikan oleh <i>customer service</i> atau karyawan kepada pelanggan (akurat dan update)	●	●	●		●				●				5	4	4	5	1,25	0,050
		Petugas kami melakukan check langsung kerumah saudara untuk melihat kondisi layanan	●	●	○					●	●	●	△		4	4	4	5	1,25	0,050
		Kemampuan petugas kami terhadap produk <i>knowledge</i>					●				●		○		4	4	4	5	1,25	0,039
	Ketanggapanan	Selalu merespon kehuhan pelanggan dengan cepat dan tepat	●					○			●	○			5	4	3	5	1,25	0,052
		Memberikan tanggapan positif terhadap kehuhan yang dihadapi pelanggan						●	●						5	4	4	5	1,25	0,040
		Pada saat perbaikan layanan dilokasi, apakah kordinasi antara teknisi dilapangan dengan bagian administrasi kami berjalan dengan Security memberikan arahan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Plasa, Kantor Telkom)	●					△				△	●		4	4	3	5	1,25	0,039
			●						○	○				○	4	4	3	5	1,25	0,032
		Melakukan perbaikan terhadap kehuhan dengan cepat dan tepat	●					○			●	○			5	4	3	5	1,25	0,051
Jaminan	Solusi yang diberikan memuaskan saudara (kredibilitas CS, teknisi, karyawan)						○	△	△	○	●			5	4	4	5	1,25	0,040	
	Pembayaran sesuai dengan pelayanan yang didapat						●			○	●	△		4	4	4	5	1,25	0,041	
	Sebelum melakukan perbaikan, apakah petugas kami memberikan informasi secara jujur dan jelas	●	○				○					△		4	4	4	5	1,25	0,040	
	Keyakinan pelanggan pada solusi yang diberikan petugas						○	○				○		4	4	4	5	1,25	0,039	
	Pendekatan <i>customer service</i> pada pelanggan dengan ramah dan sabar	○					●	●				○	△	4	4	5	5	1,25	0,039	
Empati	Perusahaan selalu menginformasikan promo menarik						●					△		4	4	4	5	1,25	0,039	
	Memberikan hadiah atau <i>reward</i> jika pelanggan memberikan kritikan, masukan bagi perusahaan						△					△		4	3	4	5	1,67	0,036	
	Petugas kami mendengarkan serta menanggapi kehuhan pelanggan dengan penuh rasa empati	●					●	●				○	△	4	4	4	5	1,25	0,040	
	Petugas kami memberikan arahan kepada pelanggan dalam mengatasi masalah dengan ramah, sabar dan sampai tuntas	●					●	●					○	4	4	3	5	1,25	0,049	
Prioritas		1	6	5	12	7	3	8	10	2	4	11	9							

## Net Promoters Score



Perhitungan *Net Promoters Score* :

$$\begin{aligned} \text{NPS} &= \text{Promoters} - \text{Dectactor} \\ &= 36 - 6 \\ &= 30 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan *net promoters score* sebesar 30 pelanggan. Jika *net promoter score* anda adalah 36 apa arti sebenarnya, *net promoter score* sebesar score 36 memberikan arti bahwa nilai Score promotor adalah kuat, jika dibandingkan dengan rata-rata *net promoter score* beberapa organisasi dalam industri. Jadi dapat diinterpretasikan bahwa responden yang merekomendasikan lebih banyak dan mau merekomendasikan *Indihome* kepada teman kenalannya atau pelanggan lainnya.

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Tingkat harapan pelanggan dalam pelayanan *Indihome*,
  - a) Kejelasan informasi yang diberikan oleh *customer service* atau karyawan kepada pelanggan (akurat dan *update*), dengan nilai (5);
  - b) Selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, dengan nilai (5);
  - c) Memberikan tanggapan positif terhadap keluhan yang dihadapi pelanggan, dengan nilai (5);
  - d) Melakukan perbaikan terhadap keluhan dengan cepat dan tepat, dengan nilai (5);
  - e) Solusi yang diberikan memuaskan saudara (kredibilitas *customer service*, teknisi, karyawan), dengan nilai (5);
  - f) Memberikan hadiah atau reward jika pelanggan memberikan kritikan, masukan bagi perusahaan, dengan nilai (4).

Tingkat persepsi pelanggan dalam pelayanan *Indihome*,

- 1) Informasi dari *customer service* atau karyawan kepada pelanggan dengan nilai (4);
- 2) Respon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, dengan nilai (4);
- 3) Tanggapan positif terhadap keluhan yang dihadapi pelanggan, dengan nilai (4);
- 4) Melakukan perbaikan terhadap keluhan dengan cepat dan tepat, dengan nilai (4);
- 5) Solusi yang memuaskan (*customer service*, teknisi, karyawan), dengan nilai (4);
- 6) Memberikan hadiah atau reward melalui kritikan, bagi perusahaan, dengan nilai (3).

Usulan perbaikan berdasarkan urutan prioritas,

- 1) Disiplin operasional;
  - 2) Menerapkan budaya *solid, speed, smart*;
  - 3) Melakukan pendekatan *staff* kepada pelanggan;
  - 4) *Quality control*;
  - 5) Menerapkan 4S;
  - 6) Menjalankan prosedur administrasi dengan benar;
  - 7) Melakukan penerapan SOP;
  - 8) Melakukan pengembangan kepada seluruh karyawan;
  - 9) Menerapkan budaya 6R;
  - 10) Memaksimalkan teknologi sistem informasi;
  - 11) Melakukan Penataan layout dan keamanan;
  - 12) Melakukan evaluasi petugas secara berkala.
2. Usulan perbaikan berdasarkan *net promoters score*. Terhadap pelanggan *passive* perusahaan dapat menaruh fokus untuk mengubah pelanggan yang *passive* menjadi *promoters* dengan terus memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pengalaman menariknya dari *Indihome*. Sementara terhadap pelanggan *detractors* yang harus dilakukan adalah menginvestigasi mengapa mereka memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan. Dengan mengetahui jawaban dari pelanggan, PT Telkom Akses dapat mengatasi dan memperbaiki aspek tertentu dan membantu mengubah *detractors* menjadi *passive* atau *promoter* dengan memberikan penawaran yang tidak dapat ditolak.

## 5.2. Saran

Pihak manajemen PT Telkom Akses harus dapat mengerti bagaimana supaya langkah langkah yang telah diusulkan dapat dijalankan dan berhasil, dengan cara berikut :

1. Ada evaluasi berkala terhadap pencapaian target yang diinginkan.
2. Dilakukan studi / penelitian seperti ini untuk jangka waktu tertentu misalnya setiap dua tahun atau secara periodik.
3. Melakukan perbaikan pelayanan pelanggan *Indihome* berdasarkan urutan prioritas karakteristik teknik dan hasil dari *net promoters score*
4. Menunjukkan kualitas yang baik agar reputasi yang dimiliki produk dapat terjaga dan meningkatkan, termasuk dengan cara menjaga kecepatan akses internet. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, karena jika pelanggan tersebut puas maka pelanggan tersebut akan loyal.

Studi ini perlu dilakukan lagi karena kedepannya akan banyak terjadi perubahan dari waktu ke waktu, baik dari segment teknologi, pasar, konsumen, pesaing dan peraturan.

## 6. Daftar Pustaka

Amaku, Amaku, Raphael E.Watti, John Joshua, 2014. Optic Fiber as a Reliable Medium for Metropolitan Area Networking (MAN) Connectivity: Nigeria

- Balasubramanian, M, 2016. Total Quality Management [TQM] in the Healthcare Industry – Challenges, Barriers and Implementation Developing a Framework for TQM Implementation in a Healthcare Setup: India
- Dharmawan, Angga, 2014. Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya : Surabaya
- Elrod, Cassandra Elrod, Sarah Stanley, Elizabeth Cudney, and Caroline Fisher, 2015. Empirical Study Utilizing QFD to Develop an International Marketing Strategy: USA
- Faiz, Gaboul Ahmed, 2016. *The Role Of Market Orientation On The Relationship Between Total Quality Management Dimensions And Organizational Performance: A Study On Banks In Libya*: Libya
- Gencer, Yasin Galip and Ulas Akkucuk, 2016. Measuring Quality In Automobile Aftersales: Autoservqual Scale: Turkey
- Petrova, Virginia, 2015. Ghost shopping as a method of improving a company's marketing and customer relationship and satisfaction: Finland
- Pratama, I Putu Gede Yudha, G.Sukadarmika, P.K.Sudiarta, 2017. Perancangan Jaringan Fiber To The Home (FTTH) Menggunakan Teknologi Gigabyte Passive Optical Network (GPON) pada Mall Park23 Tuban: Bali
- Rajagukguk, dan Retno Setyorini, 2016. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Metode Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Pelayanan
- Siahay, Steven, Sulistyadi, Kohar, Nendissa, Benny, 2002, Penerapan Model Quality Function of Deployment (QFD) Pada Institusi Pendidikan Tinggi, Seminar Nasional Teknik Industri dan Manajemen Produk, ITS.
- Sulistyadi, Kohar, dan S. L Susanty. 2005, Perencanaan Peningkatan Kualitas Sepatu Olahraga Berdasarkan *Quality Function Deployment*, Jurnal Teknik Industri UID Vol 5, No.11, p 83-90
- Wicaksono, Adhitya Wahyu, 2013, *Penerapan Metode QFD (QualityFunction Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta*: Yogyakarta.
- Xu, Yanping, Ping Lu, Liang Chen and Xiaoyi Bao, 2017. Recent Developments in Micro-Structured Fiber Optic Sensors: Canada