

RINGKASAN

Inda Dwi Oktavianis, 2012, Upaya PT. Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy dalam Memuaskan Pelanggan (Studi pada PT. Telkom Malang) Dr. Mochammad Makmur, MS, Drs. Abdul Wachid, MAP.

Secara global, lingkungan dan dunia usaha saat ini berada dalam masa transisi dari era revolusi industri ke era informasi dan komunikasi serta berkembangnya dunia teknologi informasi yang cepat. PT.Telkom sebagai BUMN meluncurkan jasa layanan Telkom Speedy yang menjanjikan kecepatan yang lebih baik. Persaingan yang semakin ketat mendorong PT. Telkom untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap unggul dari pesaingnya. Atas dasar latar belakang tersebut penelitian ini membahas tentang upaya PT.Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan dan apa sajakah yang mempengaruhi PT.Telkom Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan. Dengan demikian diharapkan melalui upaya peningkatan kualitas pelayanan akan dapat membantu dalam penanggulangan complain atau permasalahan dari pelanggan segera terselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif . untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian, dilakukan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan pemanfaatan data skunder dan data primer sebagai pendukung informasi.

Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan adanya penyediaan sarana dan prasarana karena hal ini dapat memperlancar, mempermudah, mempercepat kinerja pegawai dalam peningkatan kualitasnya. Peningkatan kualitas dalam bidang prosedur dari sisi pemasangan produk administrasinya sangat mudah. Adanya peran dari Customer Service mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjawab setiap masalah pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari PT. Telkom. Pelanggan dapat terpuaskan apabila produk pada masyarakat berhasil. Selain itu sumber daya manusia, aplikasi yang memadai serta kepercayaan masyarakat merupakan faktor pengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan internet speedy. Adanya sumber daya manusia yang telah didik dan dilatih serta bertanggung jawab akan tugasnya hal ini juga akan memberikan dampak yang positif serta adanya kelebihan dari produk speedy dapat membuat minat dan pelanggan semakin meningkat.

PT Telkom perlu meningkatkan kualitas pelayanannya sebaiknya perlu adanya penambahan karyawan yang khususnya dalam bidang teknis agar complain atau permasalahan yang datang segera diselesaikan. Serta bagi untuk petugas marketing dalam memberikan informasi sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh PT. Telkom.

Kata kunci: Peningkatan , Kualitas, Pelayanan

SUMMARY

Inda Dwi Oktavianis, efforts PT. Telkom in Improving Quality Of Speedy Internet Services in Satisfying Customers (Studies in PT. Telkom Malang) Dr. Mochammad Makmur, MS Drs. Abdul Wahid, MAP

Globally, the environment and the business is currently in a period of transition from the industrial revolution to the era of information and communication and the development of rapid information technology world. PT. As a state-owned Telkom Speedy launches service that promises better speed. Increasing competition encourages PT. Telkom to improve service quality in order to stay ahead of its competitors. On the basis of the background of the research is about the efforts of PT. Telkom Malang in improving the quality of the speed internet service in satisfying customers and what are the affects PT. Telkom Malang in speed internet service quality improvement in satisfying customers. It is expected by improving the quality of service will be able to assist in the response to complaints or concerns from customer promptly resolved in a timely manner.

In this study the authors use this type of qualitative research with a descriptive approach. To facilitate researchers in conducting the study, conducted metode collecting data through interviews, observation, and the use of secondary data and primary data as supporting information.

From the results of the study explained that the quality of service improved its speedy internet in satisfying customers for the provision of facilities an infrastructure as this may expedite, simplify, accelerate the performance of employees in quality improvement. Improvemen in the quality of the installation procedure is very easy to administer product. The role of customer service is able to provide the best service to answer any customer problems. Customers satisfaction in the main I'm of the PT Telkom. Customers can be satisfied when the product is in the works. Besides human resources and adequate application of public trust is a factor of influence in speedy internet service quality improvement. The axistance of human resources and students who have been trained responsible for the duties it wiil also have appositve impact as well as the advantages of speedy product can create customer interest and increase.

PT Telkom needs to improve the quality of service should the need for additional employees particularly in the field technicians that complaints or issues that come immediately resolved. As well as for marketing officers to provide information in accordance with what has been determined by the PT. Telkom.

Keywords: Improvement, Quality, Service