

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan kenyataan konsumen terhadap kualitas pelayanan Telkomsel Kota Klaten. Serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki Telkomsel Kota Klaten. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Telkomsel wilayah Klaten dengan sample dalam penelitian ini adalah 96 konsumen Telkomsel Kota Klaten. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan GAP, Importance Performance Analysis (IPA) dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil GAP pada kenyataan pada harapan pelanggan operator Telkomsel secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk tangibles -0,04, reliability 0,05, responsiveness -0,06, assurance -0,06, empathy -0,06. Berdasarkan nilai IPA menunjukkan bahwa mayoritas indikator dalam kualitas pelayanan berada dalam kuadran C, jika indikator yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Hasil ini juga menunjukkan bahwa mayoritas indikator kualitas pelayanan sudah cukup meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun belum dirasa maksimal. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan operator Telkomsel.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, GAP, IPA, analisis regresi linear berganda

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the expectations and reality of consumers towards the service quality of Klaten City Telkomsel. And to determine the effect of service quality that needs to be improved by Klaten City Telkomsel. The population in this study were all customers of the Klaten region Telkomsel with the sample in this study were 96 Klaten Telkomsel consumers. Data analysis method in this study uses GAP, Importance Performance Analysis (IPA) and multiple linear regression analysis. Based on the results of GAP on the expectations of Telkomsel operator customers as a whole have a negative value for tangibles -0.04, reliability 0.05, responsiveness -0.06, assurance -0.06, empathy -0.06. Based on the IPA value shows that the majority of indicators in service quality are in quadrant C, if the indicators included in this quadrant indicate that the indicators that are considered important by the customer and the factors considered by the customer are in accordance with his perceived so that the level of satisfaction is relatively more high. This result also shows that the majority of service quality indicators are sufficient to increase customer satisfaction, although not yet felt to be maximum. Based on the results of a simple regression analysis, the results show that there is an influence of service quality on Telkomsel operator customer satisfaction.*

*Keywords: Service quality, GAP, IPA, multiple linear regression analysis*