

ABSTRAK

Layanan internet @wifi.id merupakan teknologi internet yang dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia dengan kecepatan akses internet hingga 3 Mbps. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap produk @wifi.id kepada pelanggannya merupakan salah satu faktor utama bagi perkembangan @wifi.id mendatang. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa layanan internet @wifi.id dan atribut apa yang menjadi prioritas utama yang dapat diperbaiki maupun dipertahankan oleh PT. Telkom guna meningkatkan kualitas layanan internet @wifi.id perlu dilakukan analisis kualitas dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan sampel sebanyak 70 responden, didapatkan hasil tingkat kepuasan pelayanan secara menyeluruh sebesar 0,78 (puas). Atribut yang menjadi prioritas utama yang dapat diperbaiki yaitu atribut kecepatan akses layanan internet hingga 100 Mbps dengan nilai kepuasan sebesar 3,87, nilai kepentingan sebesar 4,33 dan nilai GAP sebesar -0,46. Sedangkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan yaitu atribut memiliki karyawan yang rapi, sopan dan baik dengan nilai kepuasan sebesar 4,04, nilai kepentingan sebesar 4,17 dan nilai GAP sebesar -0,13.

Kata kunci : Kualitas pelayanan @wifi.id, Importance Performance Analysis (IPA), Diagram Kartesius, Customer Satisfaction Index (CSI).