

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu strategi untuk bertahan dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan juga akan meningkatkan citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk maupun jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta merupakan salah satu sektor publik yang bergerak dalam bidang informasi dan teknologi. Dalam *pra-survey* yang dilakukan terdapat banyaknya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan seperti waktu menunggu pelayanan yang lama. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu *Service Quality* untuk mengetahui parameter kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, selain menggunakan *Service Quality* peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Input yang digunakan untuk perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah output yang dihasilkan oleh *service quality* yang nantinya akan menghasilkan atribut mana saja yang penting namun kinerja yang dilakukan masih dianggap kurang maksimal untuk menjadi prioritas perbaikan. Sehingga data dan analisa yang didapatkan dari perhitungan dengan metode IPA penulis gunakan sebagai referensi dalam peningkatan layanan yang dirancang dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan metode *Quality Function Deployment* didapatkan usulan perbaikan seperti penambahan counter pelayanan, pembuatan counter mandiri, sosialisasi aplikasi “*my indihome*”, perlu adanya alat bantu tambahan pada setiap karyawan dalam melayani pelanggan, penguasaan *tools* yang ada, pelatihan karyawan, dan sistem potongan biaya jika pemakaian produk *Indihome* (telepon, internet, dan *tv cable*) error atau tidak bisa digunakan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*.