

ABSTRAKSI

Setiap usaha baik usaha produk barang maupun jasa, termasuk jasa telekomunikasi pada dasarnya dikembangkan untuk memnuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Hanya lembaga telekomunikasi kebutuhan atau kepuasan nasabah yang dapat bertahan. Untuk mengetahui keadaan pelayanan telekomunikasi perlu dilakukan pengukuran penilaian terhadap harapan atau kebutuhan nasabah dan kinerja yang telah dirasakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ialah *Importance – performance Analysis* atau tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan dengan cara mencari tingkat kesesuaian melalui hasil perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan atau diterima. Metode ini merupakan cara pengukuran pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan diinterpretasikan. Hasil yang diperoleh kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Diagram ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi data dan tingkat kepuasan pelanggan atas mutu layanan perusahaan. Variabel yang digunakan ialah dengan menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa pada PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta. Kesimpulan yang didapat dari analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dengan titik ordinat (4,27 ; 3,74) dan dimensi *assurance* dengan titik nilai ordinat (4,21 ; 3,69) berada dalam kuadran B, dimana pada kuadran ini telah memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan sehingga perusahaan perlu mempertahankan prestasinya. Dimensi *tangibles* dengan nilai titik ordinat (4,22 ; 3,63) berada dalam kuadran A, dimana pada kuadran ini perusahaan belum memberikan peayan sesuai dengan apa yang menjadi kepentingan pelanggan, sehingga perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap kuadran ini. Sedangkan dimensi *responsiveness* dengan nilai titik ordinat (4,18 ; 3,53) dan dimensi *emphaty* dengan nilai titik ordinat (4,06 ; 3,54) berada pada kuadran C, dimana konsumen tidak mempedulikan atau memprioritaskan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Adapun nilai rata – rata dari rata –rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sekaligus sebagai titik tengah berada pada $X(3,63)$ dan $Y(4,19)$.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, dimensi kualitas pelayanan jasa, *Importance – Performance Analysis*, tingkat kesesuaian, tingkat kepentingan, tingkat kinerja, diagram kartesius.