

ABSTRAK

Bagi perusahaan PT Telekomunikasi, kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan menjadi kekuatan utama untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sebab kepuasan pelanggan akan mempengaruhi pola perilaku pelanggan dalam memanfaatkan jasa yang diberikan. PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang yang menawarkan jasa layanan informasi 108 mempunyai kinerja yang relatif baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey melalui data call trafik dari bulan Januari sampai bulan Desember 2004 mempunyai rata-rata keberhasilan dalam melayani pelanggan setiap bulannya mencapai 99,71%. Ditinjau dari kegagalan dalam menjawab, diperoleh data bahwa 0,17% karena data tidak terjawab, 0,09% karena operator sibuk dan 0,03% tidak terjawab.

Meskipun tingkat keberhasilan dalam melayani pelanggan relatif baik, namun pihak perusahaan tidak boleh mengabaikan kegagalan dalam melayani pelanggan meskipun kegagalan dalam sekali kecil, sebab kepuasan pelanggan akan menentukan pemasukan selanjutnya. Oleh karena itu perlu dianalisis bagaimanakah kelima faktor dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta strategi apa yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa layanan informasi 108 pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, AWG Semarang.