

ABSTRAK

PT. Broadband Indonesia Pratama yang terletak di Kotagede Yogyakarta. PT. Broadband Indonesia Pratama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia internet atau ISP (Internet Service Provider) dan telah terdaftar di departemen Pos dan Telekomunikasi. PT. Broadband Indonesia Pratama beralamatkan di jalan Purbayan Kotagede Yogyakarta. PT. Broadband Indonesia Pratama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia internet atau ISP (Internet Service Provider) dan telah terdaftar di departemen Pos dan Telekomunikasi. Namun, dalam data yang diperoleh dari perusahaan menunjukkan penurunan jumlah pelanggan perusahaan dari bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2015 mengalami penurunan. Dari data total pelanggan keseluruhan sejumlah 423, dan 53 pelanggan lainnya berhenti berlangganan atau sekitar rata-rata 13% yang berhenti berlangganan.

Tujuan dari penelitian ini untuk Menentukan nilai kualitas pelayanan (Q) dan Memberikan usulan perbaikan yang akan dilakukan oleh PT. Broadband Indonesia Pratama untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk penelitian adalah metode servqual dan metode Kano. Dibantu dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 16. Sebagai langkah untuk Penginputan data memasukkan data yang hendak dianalisis kedalam program, proses analisis data untuk mengetahui berapa nilai rata-rata dari prestasi, output, merupakan keluaran dari program yang mengisyaratkan hasil yang berupa data informasi

Dari hasil penelitian ditunjukkan bahwa kualitas masing-masing dimensi hampir berimbang. Walaupun nilai kualitas (Q) semua dimensi masih di bawah 1, namun kualitas pelayanan untuk PT. Broadband Indonesia Pratama dalam hal ini dikatakan cukup baik. Hanya saja memang perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari pihak PT. Broadband Indonesia Pratama agar kualitas pelayanan semakin baik. dan banyak layanan yang masuk dalam kategori kuadran A yang artinya dalam kuadran tersebut perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual dan Kano, Jasa Internet

ABSTRACT

PT. Broadband Indonesia Pratama located in Kotagede Yogyakarta. PT. Broadband Indonesia Pratama is a hotspot company in the field of internet provider service or ISP (Internet Service Provider) and has been registered in the department of Post and Telekomunikasi. PT. Broadband Indonesia Pratama is addressed in Purbayan Kotagede Street Yogyakarta. PT. Broadband Indonesia Pratama is a company engaged in Internet service provider or ISP (Internet Service Provider) and has been registered in the department of Post and Telecommunications. However, in data obtained from the company showed a decrease in the number of corporate customers from August to December 2015 decreased. From the total customer data totals 423, and 53 other customers quit or about 13% of unsubscribed average.

The purpose of this research is to determine the quality of service (Q) and halo that will be done by PT. Broadband Indonesia Pratama to improve the quality of service from customers. In this study the method used for research is the method. Assisted by using SPSS program (Statistical Product and Service Solution) version 16. Step for inputting data enter data that is analyzed into program, output result from output, is output from program indicating result Which is data required information.

From the results of highly qualified research. Quite good (Q) all dimensions are still below 1, but the quality of service for PT. Broadband Indonesia Pratama in this case is quite good. It's just that it is necessary to do efforts to increase the more directed from the PT. Broadband Indonesia Pratama for better service quality. And many services that fall into the quadrant category in the quadrant is necessary.

Keywords: Service Quality, Servqual and Kano, Internet Services