

## ABSTRACT

In order to provide services to customers in the Solo area, Telkom has established a special unit called Plasa Telkom Solo. Plasa Telkom Solo is used to provide services to customers regarding Telkom's products, from pre-use to post-use. Excellent service will provide customer satisfaction and end up affecting the company's revenue. In practice, however, Plasa Telkom Solo still has many complaints from customers regarding the services provided. This shows the need to improve the service quality of Plasa Telkom Solo to be able to provide better service so that customer satisfaction will also increase. This study uses a Quality Function Deployment (QFD) approach to identify service attributes from Plasa Telkom Solo according to customer needs and then processed to provide recommendations for priority actions in the process of improving service quality at Plasa Telkom Solo. This study found that 18 of the 26 service attributes were still unable to meet customer expectations so that it needed to be improved and 7 technical requirements that could be the focus of Plasa Telkom Solo to improve service quality.

**Keyword: Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Plasa Telkom Solo.**

## INTISARI

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan wilayah Solo, Telkom mengadakan unit khusus yang disebut dengan Plasa Telkom Solo. Plasa Telkom Solo digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mengenai produk-produk dari Telkom, mulai dari pra penggunaan sampai pasca penggunaan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan dan berakhir pada berpengaruhnya pendapatan perusahaan. Namun pada faktanya, Plasa Telkom Solo masih memiliki banyak keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan. Hal itu menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas dari Plasa Telkom Solo untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan dari Plasa Telkom Solo sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kemudian diolah untuk memberikan rekomendasi prioritas tindakan dalam proses peningkatan kualitas layanan Plasa Telkom Solo. Penelitian ini menemukan 18 dari 26 atribut layanan masih belum bisa memenuhi harapan pelanggan sehingga perlu untuk ditingkatkan dan ditemukan 7 persyaratan teknis yang dapat menjadi fokus Plasa Telkom Solo untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Quality Function Deployment, House of Quality, Plasa Telkom Solo.**