

INTISARI

Penelitian ini adalah penelitian deksriptif kualitatif yang dilaksanakan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso No.9, Kotabaru, Yogyakarta. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada *Account Manager* segmen bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta. Jenis data yang digunakan adalah primer melalui wawancara kepada *Account Manager*, Asisten Manager dan pelanggan kemudian dibandingkan dengan teori Serqual (*Service Quality*) melalui pendekatan 5 dimensi yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*). Hasil dari penelitian ini adalah *Account Manager* Telkom Indonesia Witel Yogyakarta telah memenuhi 4 dari 5 dimensi yang telah ditetapkan yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati, untuk dimensi keandalan memerlukan peningkatan kinerja dan koordinasi.

Kata kunci : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*).

ABSTRACT

This research is qualitative descriptive research that conducted in PT Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta, located at Jalan Yos Sudarso No.9, Kotabaru, Yogyakarta. The Purpose of this research is to know the quality service of Account Manager bisnis segment PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta. The type of data used is primer through interview to Account Manager, Assistant Manager and customer then compared with Service Quality theory through 5 dimension approach that is tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy. Account Manager Telkom Indonesia Witel Yogyakarta fill 4 of 5 service quality dimension, that are tangible, responsiveness, assurance, and empathy but for reliability dimension need more work upgrading.

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.