

INTISARI

Standar kualitas terhadap layanan telekomunikasi seluler telah diatur oleh pemerintah dalam sebuah peraturan untuk tetap menjaga kualitas layanan dalam tingkat persaingan pada industri yang cukup tinggi. Tingkat persaingan dalam industri telekomunikasi seluler saat ini juga didorong oleh berkembangnya layanan digital dalam era teknologi pita lebar. Perkembangan teknologi tersebut juga telah memunculkan persaingan baru baik dari penyedia layanan tetap pita lebar, maupun dari OTT (*over the top player*). Perkembangan teknologi pita lebar tersebut juga telah merubah perilaku pelanggan khususnya pada media sosial.

Telkomsel dalam menjaga kualitas layanannya telah melakukan suatu operational layanan melalui pengamatan *key performance indicator* (KPI) layanan. Namun proses tersebut masih memiliki *gap* yang cukup tinggi terhadap persepsi dari pelanggan. Perlu dilakukan proses operasi dalam layanan untuk dapat mengetahui *experience* dan juga pengaruhnya terhadap perilaku terhadap pelanggan.

Melalui metode *customer experience quality* (EXQ) yang dikembangkan oleh Philip Klaus, akan dilakukan pengujian terhadap pengaruh pengukuran *customer experience* pada pelanggan Telkomsel. Pengaruh dari pengukuran dimensi EXQ akan dianalisa dengan menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan software AMOS 21.

Pengukuran *customer experience quality* (EXQ) pada dimensi *brand experience*, *service experience*, dan *post purchase experience* yang dilakukan di Telkomsel memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, dan *word-of-mouth* pelanggan. Berdasarkan hasil dari pengukuran tersebut selanjutnya akan dipergunakan sebagai dasar untuk peningkatan standar proses khususnya pada kualitas jaringan di Telkomsel. Kualitas jaringan merupakan salah satu atribut yang ada dalam dimensi *brand experience*, dimana dimensi ini juga memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, dan *word-of-mouth* dibandingkan dimensi lainnya.

Hasil dari pengukuran EXQ selanjutnya dipergunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan standar proses manajemen kualitas jaringan di Telkomsel. Peningkatan standar proses melalui program *True Broadband Experience* (TrueBEx) dijalankan untuk mensatandakan kualitas layanan suara dan data di kota-kota penting (*point of interest*) di seluruh Indonesia.

Kata Kunci : *Experience*, *SEM*, *Customer Expereince Quality (EXQ)*, *Brand Experience*, *True Broadband Experience (TrueBEx)*

ABSTRACT

The quality standard of mobile telecommunication services has been regulated by the government to ensure the quality of service delivered to the society where the level of competition in the industry is quite high. The level of competition in mobile telecommunications industry today is driven by the development of digital services in the era of broadband technology. The technological development has also led to new competition from both fixed broadband service providers, as well as of over the top players (OTT). Furthermore, it has changed the behaviour of customers, especially towards social media.

Telkomsel in maintaining the quality of its services has observation on key performance indicator (KPI) of its services. From this process it is known that there is a high gap between customer expectation and the service given. Expectation is developed from experience. Thus, it is important to understand customers experience and also its influence on behavior.

Customer experience quality (EXQ) as developed by Philip Klaus is tested for effect to the behavior of Telkomsel subscribers. The influence of EXQ dimensional measurements is analyzed using structural equation modeling (SEM) in AMOS 21 software.

As a result, customer experience quality (EXQ) on the dimensions of brand experience, service experience, and post purchase experience has a very significant influence on customer satisfaction, loyalty, and word-of-mouth of Telkomsel's customers. The results of these measurements will then be used as the basis for improvement of standards, especially in regards to Telkomsel's network quality. Network quality is one of the attributes that exist in brand experience dimension which has greater influence on customer satisfaction, loyalty, and word-of-mouth than other dimensions.

The result of EXQ measurement used as guideline for improvement of network quality management standard process in Telkomsel. Imprvement of standard process through True Broadband Experience (TrueBEx) program will standardize service quality of voice and sata in the point of interest all over Indonesia

Keywords: *Experience, SEM, Customer Expereince Quality (EXQ), Brand Experience, True Broadband Experience (TrueBEx)*