

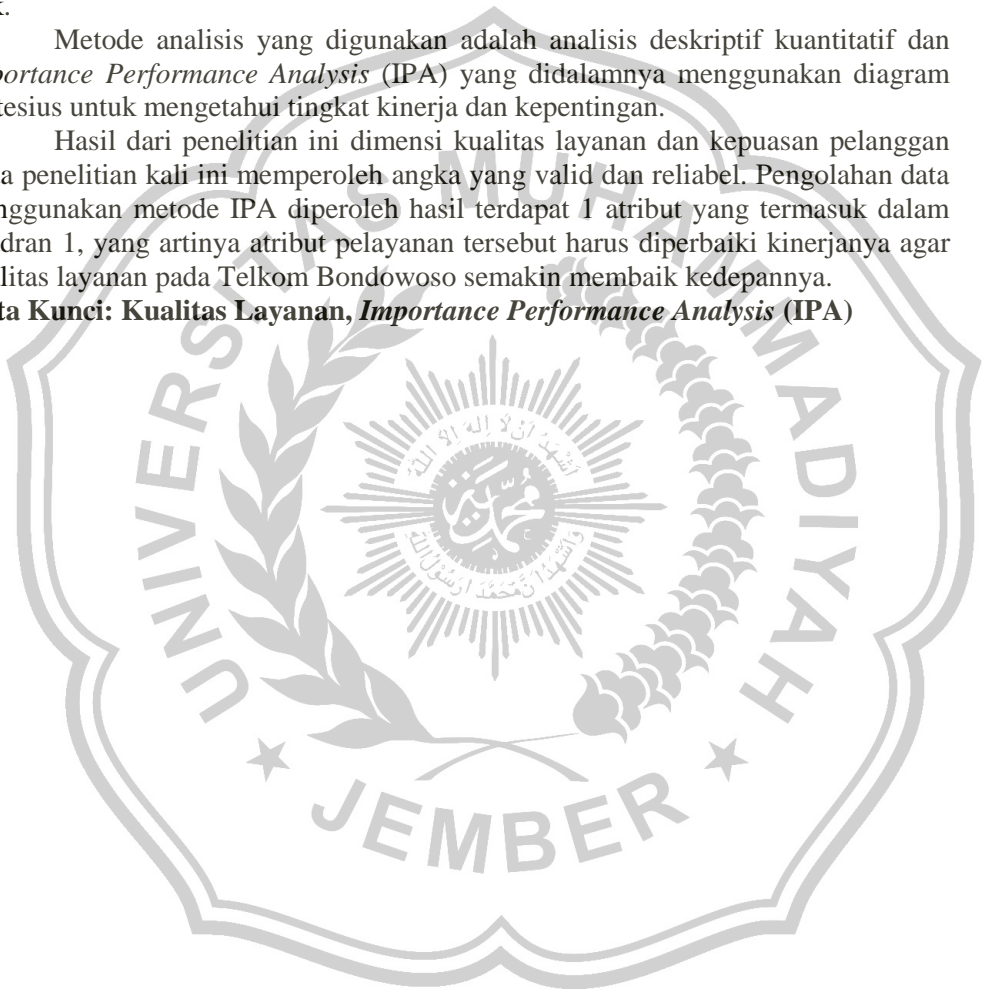
ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan Telkom Bondowoso. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang tersebar dalam bentuk link.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan.

Hasil dari penelitian ini dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada penelitian kali ini memperoleh angka yang valid dan reliabel. Pengolahan data menggunakan metode IPA diperoleh hasil terdapat 1 atribut yang termasuk dalam kuadran 1, yang artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan pada Telkom Bondowoso semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis* (IPA)



ABSTRACT

The aim of this research is to measure the level of customer satisfaction at health Telkom Bondowoso. The method that is used to measure service quality is by using 5 dimensions that is tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy. The sample that is used in this research is 100 respondent. The collecting data by using quisioner that is spread in the form of link.

The analytical method that is used is descriptive quantitative and IPA which uses a cartesian diagram to find out the level of performance and importance.

The result of the research dimensions of service quality and customer satisfaction in this research obtained valid reliable

Data processing using the IPA method is obtained results that there are 1 atribute included in quadrant I, which means that the service atribute must be improved in performance so that the quality of services at the Telkom Bondowoso improves in the future.

Keywords: service quality, Importance Performance Analysis (IPA)

