

DAFTAR ISI

ANALISIS POTENSI KECELAKAAN AKIBAT KERJA MENGGUNAKAN <i>JOB SAFETY ANALYSIS (JSA)</i> DENGAN PENDEKATAN <i>HAZARD IDENTIFICATION RISK ASSESSMENT AND RISK CONTROL (HIRARC)</i> <i>Agus Setiyoso, Titin Isna Oesma, Muhammad Yusuf</i>	1-7
PENGURANGAN WASTE DENGAN PENDEKATAN <i>LEAN THINKING</i> DAN METODE <i>SIX SIGMA</i> UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PRODUK BUKU DI PT MULIA BARU YOGYAKARTA <i>Ciinde Lulut Nugroho, Winarni, Cyrilla Indri Parwati</i>	8-16
ANALISIS PERSEDIAAN BAHAN BAKU PADA INDUSTRI KERIPIK BELUT SUMBER REJEKI <i>Eka Nur Prastya, P. Wisnubroto, Risma Adelina</i>	17-24
USULAN PENERAPAN METODE <i>ACCEPTANCE SAMPLING MIL-STD 105E</i> DAN PENENTUAN PROSES <i>CAPABILITY</i> UNTUK PENGENDALIAN KUALITAS BAHAN BAKU KERUPUK IKAN TENGIRI <i>Fajar Isnanto, Endang Widuri Asih, Joko Susetyo</i>	25-32
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GERAI TELKOMSEL DAN INDOSAT DENGAN MENGGUNAKAN METODE <i>SERVICE QUALITY</i> DAN <i>QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT</i> <i>Nanengtri Nurdiansya, Muhammad Yusuf, Winarni</i>	33-42
ANALISIS POSTUR KERJA MENGGUNAKAN METODE <i>RAPID ENTYRE BODY ASSESSMENT (REBA)</i> <i>OVAKO WORKING ANALYSIS SYSTEM (OWAS)</i> DAN <i>JOB STRAIN INDEX (JSI)</i> PADA PEKERJA PABRIK KERUPUK RESTU DI PURWOREJO <i>Muhamad Rifqi, Risma Adelina Simanjuntak, Rahayu Khasanah</i>	43-50
USULAN PERAWATAN <i>BUOY TSUNAMI</i> DENGAN MENGGUNAKAN METODE <i>RISK BASED MAINTENANCE (RBM)</i> <i>Rohmat Tulloh, Imam Sodikin, Rahayu Khasanah</i>	51-61
ANALISIS RISIKO K3 DENGAN METODE HIRARC PADA INDUSTRI TAHU DAN TEMPE KELURAHAN SELILI, SAMARINDA <i>Lina Dianati Fathimahhayati, Muhammad Rafi Wardana, Nadine Annisa Gumilar</i>	62-70

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GERAJ TELKOMSEL DAN INDOSAT DENGAN MENUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Nanengtri Nurdiansya, Muhammad Yusuf, Winarni

Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

JL. Kalisahak 28 Yogyakarta

E-mail: Nanengtrin@gmail.com, yusuf@akprind.ac.id, winarni1955@gmail.com

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the extent to which product performance responses meet buyer expectations. the success of a service industry in competition turns out not only the quality of services but also gives special attention to customer satisfaction. PT. Telkomsel and Indosat are companies engaged in cellular telecommunications in Yogyakarta. problems about how to measure the satisfaction of Telkomsel and Indosat customers.

This research is a form of business to help find solutions to the problems faced by Telkomsel and Indosat this research using SERVQUAL and QFD methods to identify what items of service that have not satisfied customers. The results of this servqual analysis are then entered into the QFD method which aims to design improvements to customer satisfaction that have not satisfied consumers. There are several factors that influence the level of customer satisfaction, one of which is service, so as to cause a negative gap between the perceptions of the company and perceptions by consumers.

In the study using SERVQUAL method successfully identified the gap between what is expected and accepted by consumers as many as 20 attributes and the overall attribute is negative.

Of these 20 attributes, they are entered into QFD through quality houses to design corrective steps that can be taken to increase the satisfaction of Telkomsel and Indosat customers.

The results of the priority to be carried out by the parties in increasing customer satisfaction is by making improvements to network speed and quality.

Keywords: Servqual, Quality Function Deployment, House Of Quality.

INTISARI

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. keberhasilan suatu industri jasa dalam berkompetisi ternyata bukan hanya kualitas jasa akan tetapi juga memberikan perhatian khusus untuk kepuasan pelanggan. PT. Telkomsel dan Indosat adalah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi seluler yang berada di Yogyakarta. permasalahan tentang bagaimana mengukur kepuasan pelanggan Telkomsel dan Indosat.

Penelitian ini adalah salah satu bentuk usaha untuk membantu mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pihak telkomsel dan indosat penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan QFD untuk mengidentifikasi item-item apa jasa yang selama ini belum memuaskan pelanggan. Hasil dari analisis servqual ini kemudian dimasukkan kedalam metode QFD yang bertujuan untuk merancang perbaikan-perbaikan kepuasan pelanggan yang belum memuaskan para konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan salah satunya adalah pelayanan, sehingga menimbulkan adanya nilai gap negatif antara persepsi dari perusahaan dan persepsi oleh konsumen.

Pada kajian dengan menggunakan metode SERVQUAL berhasil diidentifikasi kesenjangan antara apa yang diharapkan dan diterima oleh konsumen sebanyak 20 atribut dan keseluruhan atribut tersebut bernilai negatif.

Dari 20 atribut ini kemudian dimasukkan ke dalam QFD melalui rumah kualitas untuk merancang langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk menaikkan kepuasan pelanggan Telkomsel dan Indosat.

Hasil dari prioritas untuk dilakukan oleh pihak pengolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan perbaikan pada kecepatan dan kualitas jaringan.

Kata kunci : *Servqual, Quality Function Deployment, House Of Quality*

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Dalam perekonomian modern sakarang ini, kegiatan pemasaran ini menjadi sangat penting, karena di samping kondisi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis pelanggan bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk, sehingga banyak perusahaan yang berorientasi pada pasar dalam

usahanya memuaskan pelanggan supaya tujuan perusahaan dapat tercapai. Dalam persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini lembaga telekomunikasi seluler yang ada khususnya dalam memuaskan pelanggan terutama dalam memberikan kepuasan yang terbaik kepada pelanggannya. Para pelanggannya akan mencari produk yang dapat memberikan kepuasan yang terbaik kepadanya, dengan kondisi seperti itu maka lembaga telekomunikasi seluler harus meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pemberian perhatian (*customer service*) kepada pelanggannya.

Perusahaan-perusahaan yang selalu berfokus kepelanggan dan kegiatan bisnis pada upaya untuk memenuhi harapan pelanggan, terlihat dalam berbagai aktivitas dan inovasi yang mereka lakukan dalam hal kualitas, *feature*, produk, pelayanan dan lain-lain. Mereka juga banyak melakukan pengukuran tentang kepuasan pelanggan yang bertujuan agar dapat selalu mengikuti dinamika kepuasan yang memang tidak pernah berkesudahan. Seiring dengan kemajuan teknologi, keinginan pelanggan pun semakin tinggi. Menghadapi hal itu, perusahaan tentu juga dituntut untuk menawarkan tingkat kepuasan dan memenuhi harapan.

“Pelanggan adalah raja” kalimat itu mudah diucapkan tetapi tidak gampang untuk diwujudkan. Kerana perusahaan harus memberi perhatian kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Pelanggan atau *customer* akan merasa seperti seorang “Raja” bila semua kepentingan diutamakan kebutuhan dipenuhi. Untuk perusahaan memberi empati (*empaty*) kepada pelanggan atau pelanggannya.

Dalam hal ini petugas dalam bidang jasa adalah menciptakan suatu bentuk kepuasan maksimal kepada pelanggannya, dan juga perlu dikombinasikan dengan jasa-jasa seperti harga, pemberian informasi, *discout*, dan sebagainya. Suatu siklus akan berakhir apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan suatu jasa. Tentu saja siklus seperti ini akan terjadi berulang-ulang atau terus menerus.

Saat ini sarana komunikasi seluler sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Kemajuan teknologi menurut banyaknya produk yang ditawarkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat akan memberikan kesempatan lebih luas kepada pelanggan untuk memilih dan membeli produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, akibat persaingan antara perusahaan telkomsel dengan indosat semakin ketat karena setiap perusahaan berusaha untuk mempertahankan kepuasan para pelanggan telkomsel maupun pada indosat tersebut.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan salah satunya yaitu pelayanan. Antara layanan yang dipersepsikan oleh perusahaan dan pelayanan yang dipersepsi pada konsumen sering berbeda, sehingga menimbulkan adanya gap antara yang dipersepsi oleh perusahaan dan persepsi pada konsumen. Untuk itulah maka sebuah perusahaan harus menyamakan persepsi dengan konsumen terhadap pelayan dan melakukan sebuah *research* sejauh mana pelanggan (konsumen) merasa puas dengan produk atau pelayan yang diberikan oleh perusahaan.

Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, Telkomsel dan Indosat mengambil suatu kebijaksanaan untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan diantaranya adalah jangkauan terluas dan fasilitas yang lengkap. Dengan meningkatkan faktor-faktor tersebut maka diharapkan pelanggan tertarik untuk membeli produk dari telkomsel dan indosat dan secara otomatis perusahaan dapat meningkatkan hasil penjualannya.

Kunci utama berbisnis didalam bidang jasa adalah kepuasan, demikian pula dengan dalam hal bisnis jasa telekomunikasi, dimana kepuasan adalah kunci utama dari kepuasan pelanggan atau pasar yang menggunakan jasa dari telkomsel dan indosat. Peningkatan layanan merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan utama bagi pelanggan untuk menggunakan telkomsel dan indosat dalam mencukupi kebutuhan telekomunikasi. Oleh karena itu telkomsel dan indosat justru menonjolkan sisi kepuasan pelanggan.

Semakin ketatnya persaingan di dunia telekomunikasi dan banyaknya sarana-sarana telekomunikasi yang diciptakan beberapa perusahaan membuat persaingan di dunia telekomunikasi semakin sengit dan kompetitif sekali, dimana perusahaan-perusahaan saling bersaing memberikan fasilitas yang mampu memberikan kemudahan bagi para pelanggannya.

BAHAN DAN METODE (MATERIALS AND METHODS)

Objek Penelitian. Dilakukan di PT. Telkomsel Tbk. Yogyakarta dengan beralamat kantor pelayanan di Kota Baru, Gondokusuman, Kota Jogjakarta Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Indosat Tbk yang beralamat kantor pelayanan Jl. C. Simanjuntak, Yogyakarta. Dengan maksud untuk mengetahui kepuasan pelanggan antara persepsi dan harapan pelanggan para pengguna Telkomsel dan Indosat.

Rumus Slovin adalah formula digunakan untuk mengambil sampel, dimana sampel sebagai perwakilan dari populasi keseluruhan. Adapun rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kegagalan/ eror

Uji Validitas, uji ini menggunakan cara membandingkan harga r tabel dengan r hitung untuk menginterpretasikan korelasi total item. Kriterianya adalah nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka korelasi tersebut signifikan dengan tingkat alpha (α). Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dan derajat kebebasan (dk) sama dengan jumlah sampel (n) dikurangi dua.

Uji Reliabilitas, Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, dimana diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Uji reliabilitas dapat dihitung menggunakan *software* SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSIONS)

1) Uji Reliabilitas Pada Telkomsel

Uji ini dilakukan dengan menggunakan *Reliability Analysis* pada *software* SPSS. Data dikatakan reliabel apabila nilai r hitung > r tabel, yang berarti berarti berapa kalipun pernyataan diulang baik pada responden yang sama apapun berbeda dengan waktu yang berlainan akan menghasilkan hasil yang sama atau tidak terlalu berbeda.

a. Uji Reliabilitas Persepsi untuk Telkomsel menunjukkan

- N = 78
- N of item = 20
- r tabel = 0,220
- Alpha = 0,971

Nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r tabel sehingga data yang dianalisis dapat dinyatakan *Reliable*.

b. Uji Reliabilitas harapan pelanggan menunjukkan.

- N = 78
- N of item = 20
- r tabel = 0,220
- Alpha = 0,945

Nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r tabel sehingga data yang dianalisis dapat dinyatakan *Reliable*.

2) Tahap Perhitungan Nilai Gap Telkomsel

Menghitung gap didapatkan dari hasil pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan setiap atribut. Hasil perhitungan nilai gap adalah sebagai berikut.

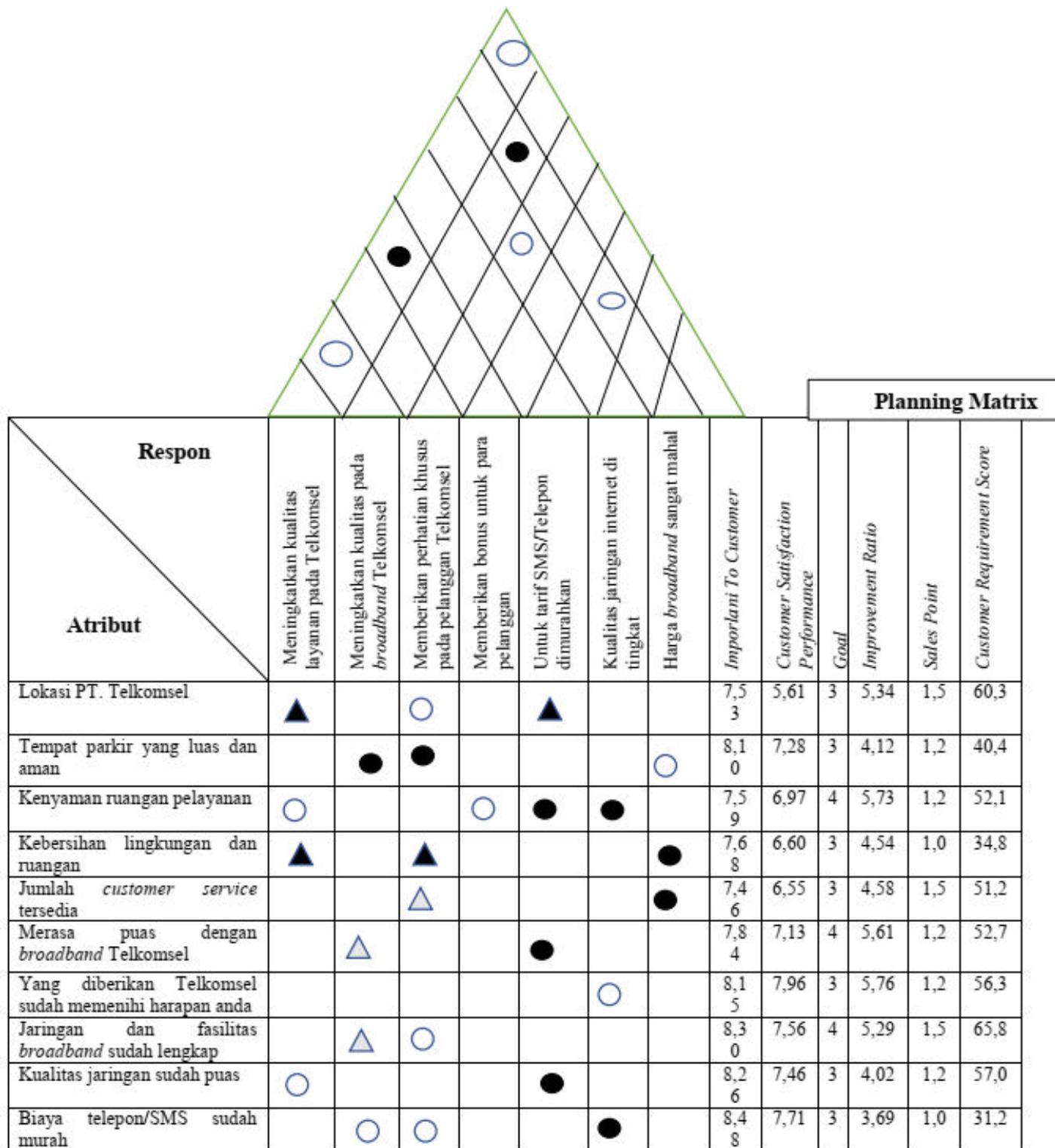
Tabel 1. Tahap Perhitungan Nilai Gap pada Telkomsel

No	Kriteria	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap
Dimensi Tangibles (Bukti langsung)				
1	Lokasi PT. Telkomsel mudah untuk dijangkau.	2,69	3,27	-0,6
2	Tempat parkir yang luas dan aman.	2,72	3,36	-0,64
3	Kenyaman ruangan pelayanan.	2,76	3,24	-0,48
4	Kebersihan lingkungan dan ruangan.	2,78	3,47	-0,69
5	Jumlah <i>customer service</i> tersedia.	2,82	3,49	-0,67
Gap total				-3,08
Gap Rata-rata				-0,616

Tabel Lanjutan 1. Tahap Perhitungan Nilai Gap pada Telkomsel

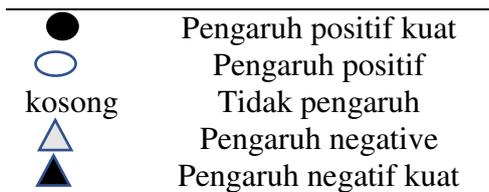
Dimensi Reliability (Keandalan)				
6	Saya merasa puas dengan broadband Telkomsel.	2,78	3,42	-0,63
7	Apakah yang diberikan Indosat sudah sesuai dengan harapan anda.	2,69	3,24	-0,55
8	Jaringan yang luas dan fasilitas broadband sudah lengkap pada Telkomsel.	2,81	3,36	-0,55
9	Telkomsel untuk internet memiliki kualitas jaringan yang memuaskan.	2,77	3,4	-0,63
10	Telkomsel untuk internet memiliki kualitas jaringan yang memuaskan.	2,77	3,32	-0,55
11	Sinyal Telkomsel sangat kuat di berada kota.	2,83	3,38	-0,55
12	Sinyal Telkomsel sangat kuat di berada kota.	2,69	3,19	-0,5
Gap total				-3,96
Gap Rata-rata				-0,56
Dimensi Assurance (Jaminan)				
13	Pelayanan yang sopan dan ramah	2,76	3,22	-0,55
14	Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan.	2,74	3,04	-0,3
15	Kemampuan dan keterlampilan yang profesional.	2,74	3,28	-0,54
16	Kondisi keamanan dan kenyamanan pada Telkomsel.	2,71	3,33	-0,62
17	Kondisi keamanan dan kenyamanan pada Indosat.	2,76	3,13	-0,37
Gap total				-2,38
Gap Rata-rata				-0,476
Dimensi Empaty (Empati)				
18	Penggunaan seragam pada karyawan Telkomsel.	2,72	3,22	-0,5
19	Kemudahan pelanggan meminta bantu kepada perusahaan untuk membantu pelanggan.	2,76	3,32	-0,56
20	Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	2,88	3,32	-0,44
Gap total				-1,46
Gap Rata-rata				-0,48
Total Keseluruhan				-10,88
Rata-rata keseluruhan				-0,544

Hasil dari Pembuatan Rumah Kualitas Pada Telkomsel (*House Of Quality*)



Sinyal Telkomsel dikota sudah merasa puas						○		8,1 2	7,42	4	5,39	1,2	52,5
Sinyal Telkomsel dikota terpencil sudah puas	●			△			●	7,9 3	7,52	4	5,31	1,2	50,5
Pelayanan yang sopan dan ramah		△						7,9 3	7,26	3	4,13	1,5	49,1
Kemampuan komunikasi dengan pelanggan					○			7,4 3	5,64	3	5,31	1,2	32,9
Keterampilan yang profesional	●			△			○	8,2 4	7,70	3	3,69	1,0	30,4
Kondisi nyaman pada telkomsel					△	○		8,6 3	7,04	4	5,65	1,2	56,3
Mudah mendapatkan pelayanan	△							8,2 5	6,53	3	4,59	1,5	59,4
Menggunakan seragam pada telkomsel							●	7,5 8	6,96	4	5,74	1,0	47,3
Mudah untuk mendapatkan bantuan		●						7,9 6	6,19	4	6,46	1,2	61,7
Memberikan perhatian individu						△	○	8,3 5	6,42	3	6,67	1,5	83,5
Kontribusi	3,44	3,48	3,53	3,61	3,56	3,44	3,60						
Kontribusi Normal	0,03	0,34	0,35	0,34	0,356	0,36	0,34						
Rangking	6	4	1	8	3	5	7						

Hubungan Korelasi Teknis.



Gambar 1. Hasil Perhitungan Rumah Kualitas (*House Of Quality*)

3) Uji Reliabilitas pada Indosat

Dari data tabel Persepsi dan Harapan pada Indosat diatas, dapat diketahui bahwa nilai r hitung lebih dari pada r tabel, sehingga hasil uji validitas Persepsi dan Harapan pada kuisisioner yang digunakan kepada responden dinyatakan valid dan memiliki ketepatan dari dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukuranya.

a. Uji rebialitas persepsi untuk indosat menunjukkan

N = 78

N of item = 20

Alpha = 0,957

Nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r tabel sehingga data yang dianalisis dapat dinyatakan *Reliable*.

b. Uji Rebilitas harapan pelanggan menunjukkan.

N = 78

N of item= 20

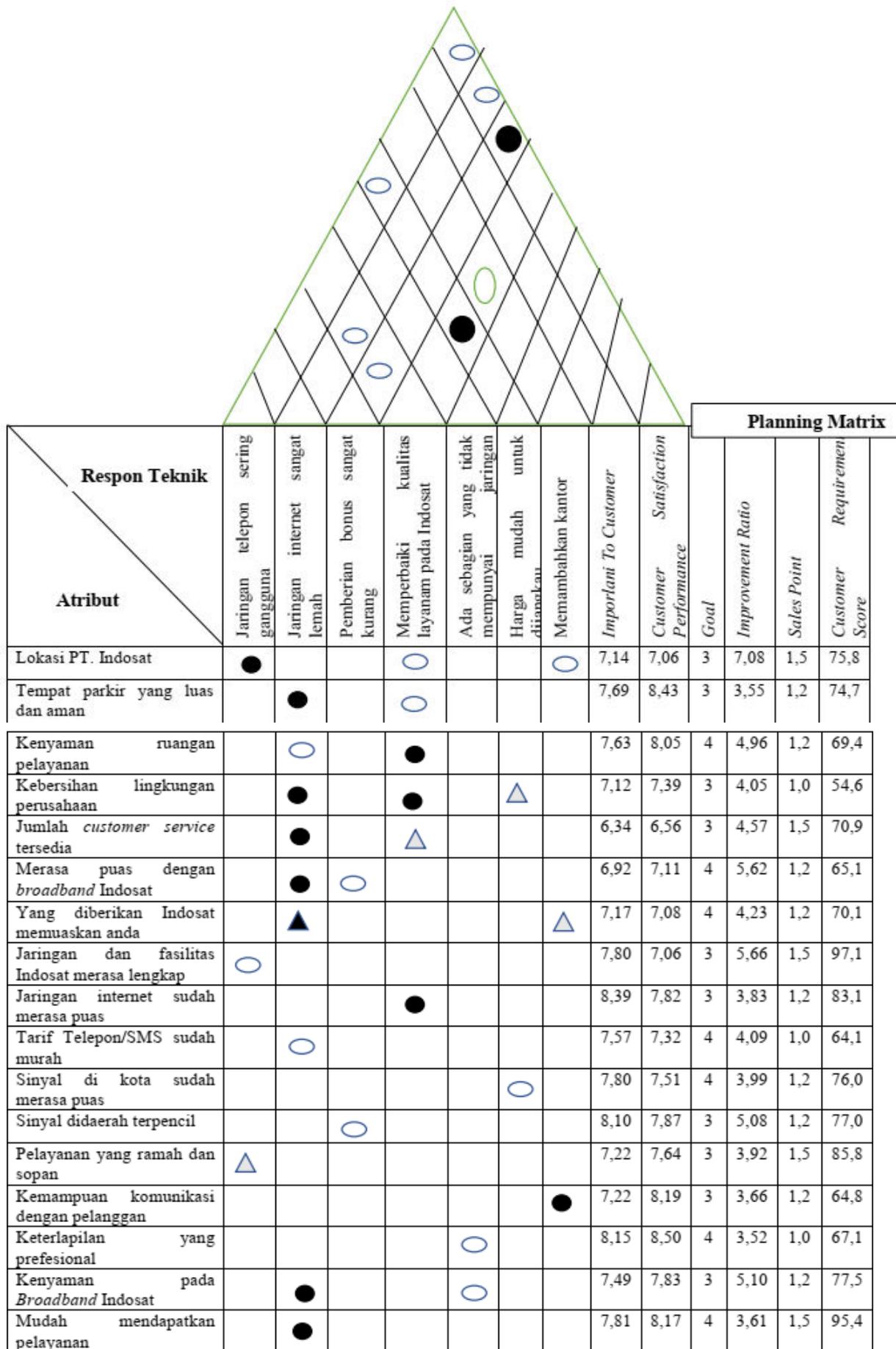
r tabel = 0,220

Alpha = 0,961

Nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r tabel sehingga data yang dianalisis dapat dinyatakan *Reliable*.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai Gap Indosat

No	Kriteria	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap
Dimensi Tangibles (Bukit langsung)				
1	Lokasi PT. Indosat mudah untuk dijangkau.	2,41	2,85	-0,44
2	Tempat parkir yang luas dan aman.	2,42	2,74	-0,32
3	Kenyaman ruangan pelayanan.	2,41	2,86	-0,45
4	Kebersihaan lingkungan dan ruangan.	2,36	2,85	-0,49
5	Jumlah <i>customer service</i> tersedia.	2,47	2,94	-0,47
Gap total				-2,17
Gap Rata-rata				-0,434
Dimensi Reliability (Keandalan)				
6	Saya merasa puas dengan broadband Indosat	2,54	2,83	-0,29
7	Apakah yang diberikan Indosat sudah sesuai dengan harapan anda.	2,44	2,83	-0,39
8	Jaringan yang luas dan fasilitas broadband sudah lengkap pada Indosat.	2,4	2,73	-0,33
9	Indosat untuk internet memiliki kualitas jaringan yang memuaskan.	2,49	2,86	-0,37
10	Indosat untuk internet memiliki kualitas jaringan yang memuaskan.	2,42	2,94	0,52
11	Sinyal Indosat sangat kuat di berada kota.	2,38	2,82	-0,44
12	Sinyal Indosat sangat kuat di berada kota.	2,49	2,64	-0,15
Gap total				-2,98
Gap Rata-rata				-0,496
Dimensi Assurance (Jaminan)				
13	Pelayanan yang sopan dan ramah	2,47	2,82	-0,35
14	Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan.	2,45	2,83	-0,38
15	Kemampuan dan keterlampilan yang profesional.	2,56	2,74	-0,18
16	Kondisi keamanan dan kenyamanan pada Indosat	2,6	2,86	-0,26
17	Kondisi keamanan dan kenyamanan pada Indosat.	2,53	2,95	-0,42
Gap total				-1,9
Gap Rata-rata				-0,38
Dimensi Empaty (Empati)				
18	Penggunaan seragam pada karyawan Indosat	2,46	2,85	-0,39
19	Kemudahan pelanggan meminta bantu kepada perusahaan untuk membantu pelanggan.	2,45	2,74	-0,29
20	Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	2,45	2,76	-0,31
Gap total				-0,96
Gap Rata-rata				-0,32
Total Keseluruhan				-8,01
Rata-rata keseluruhan				0,4005



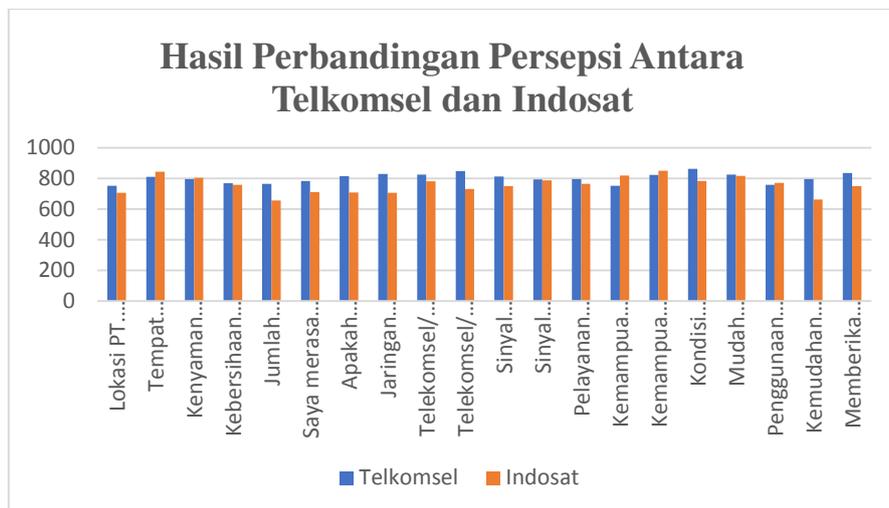
Menggunakan seragam pada karyawan Indosat		▲						7,71	7,70	4	5,19	1,0	63,6
Mudah untuk meminta bantu pada pihak Indosat					○			4,90	6,63	4	6,03	1,2	46,8
Membeikan perhatian khusus kepada pelanggan			○					7,45	7,50	4	5,33	1,5	93,3
Kontribusi	3.08	3.10	3.08	3.02	3.51	3.2	3.1						
Kontribusi normal	0.039	0,042	0.039	0.038	0.445	0.0	0.0						
Rangking	6	4	1	3	5	7	2						

Hubungan Korelasi Teknis.

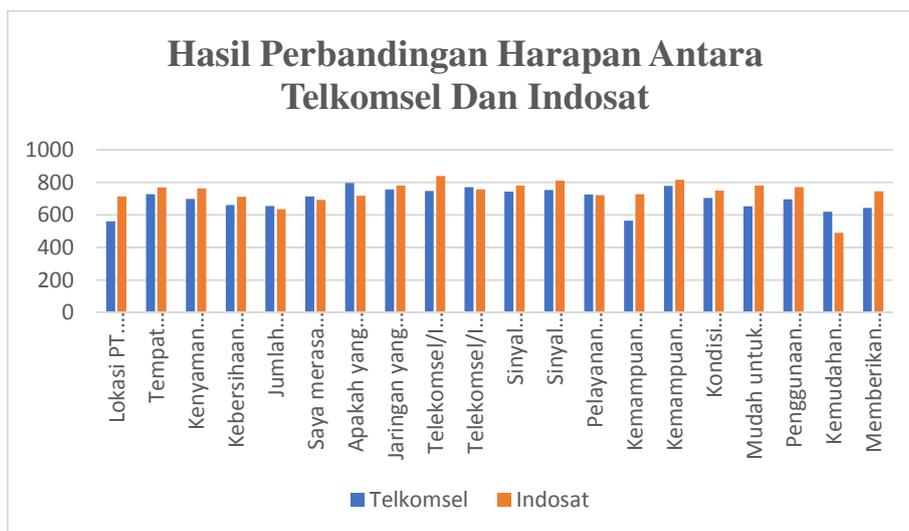
- Pengaruh positif kuat
- Pengaruh positif
- kosong Tidak pengaruh
- ▲ Pengaruh negative
- ▲ Pengaruh negatif kuat

Gambar 2. Hasil Perhitungan Rumah Kualitas Pada Indosat

1. Hasil Perbandingan antara Persepsi Telkomsel dan Indosat



Gambar 3. Hasil Perbandingan Persepsi Telkomsel dan Indosat



Gambar 4. Perbandingan Harapan Telkomsel dan Indosat

KESIMPULAN (CONCLUSION)

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan 20 kriteria layanan, setelah melalui uji Validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS *Versi 21*, maka 20 kriteria atribut tersebut dinyatakan valid, sehingga teridentifikasi 20 keinginan/kebutuhan konsumen pelanggan Telkomsel dan Indosat.
2. Hasil pengujian data dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* diperoleh kesimpulan bahwa antara kepuasan pelanggan yang terima dengan apa yang diharapkan mempunyai negatif, ini berarti bahwa kepuasan pelanggan yang berikan oleh pihak Telkomsel dan Indosat belum memenuhi harapan para pelanggan.
3. Hasil pengolahan data mengintegrasikan *SERVQUAL* Kedalam metode *QFD* melalui rumah kualitas menunjukkan bahwa kualifikasi yang selama ini diterapkan oleh pihak pengolah Telkomsel dan Indosat yang mempunyai bahwa kekurangan sehingga pihak pengolah harus memberikan perhatian yang lebih pada keinginan konsumen atau pelanggan melalui kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Z, (1999), "*Delivering Quality Service*" New York, The Free Press.
- Chandra, F, T, (2005), "*Service Quality and Satisfactions*", Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, T, (2001), "*Total Quality Management*", Andi Offset, Yogyakarta.
- Gregoroos, F,T, (2000), "*Service Quality and Satisfaction*, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P, (2004), "*Manajemen Pemasaran*", PT. Prehallindo, Jakarta.
- Lou, C, (1995), "*Quality Function Deploymen Hou To Make QFD Work, For Me You*, Addiaon Wesley Publising Campany, Masaehousstes.
- Sofian, S, (2014), "*Stasistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*", Editor Fandy Hutari Bumi Aksara, Jakarta.
- Vincest, G, (2002), "*Total Quality Management*", Gramedia Pustaka Utama, Yogyakarta.