BAB II

LANDASAN TEORI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut **Fandy Tjiptono** (manajemen jasa, 1996 :59): "kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Jasa (2000 : 70) Fandy Tjiptono** juga mengemukakan adanya sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Dan lima diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bukti langsung (tangibles)

   Meliputi pasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan (realiability)

   Meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, sakurat dan memuaskan.

3. Daya tangkap (responsiveness)

   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dan tanggapan.

4. Jaminan (assurance)

   Mencakup pengetahuan kemampuan dan kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya oleh pelanggan.

5. Empaty (emphaty)

   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian probadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Pengertian Pelanggan

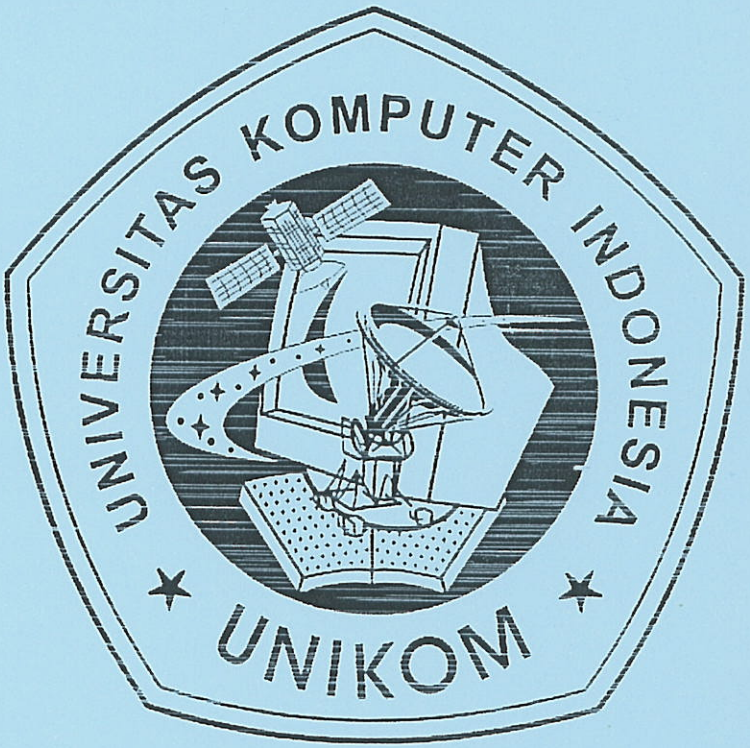
Pengertian Pelanggan menurut **"Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, PT. TELKOM Indonesia"** adalah sebagai berikut:

"Pelanggan adalah badan hukum, atau perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan Telkom untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya".

"Jaringan akses adalah jaringan atau saluran telekomunikasi Telkom dengan instalasi pelanggan, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat akses radio (*Radio Subscriber Sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau rangka pembagi utama (RPU)".

"Instalansi Pelanggan adalah Instalansi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal (pesawat telekomunikasi/telex, faksimile, perangkat komputer dan alat komunikasi lainnya) di alamat pelanggan".

"Alamat Pelanggan adalah alamat dimana pelanggan berdomisili dan/atau yang ditunjuk oleh pelanggan".


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM