ABSTRAK

“ Dimensi Kualitas Jasa Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung ”

Oleh : Iman Ardhiansyah,

Dibawah bimbingan : Trustorini Handayani, SE.,M.Si

Penulis melakukan penelitian di Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung dengan judul: “Dimensi Kualitas Jasa Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Dimensi Kualitas Jasa Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survey. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner, sedangkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis korelasi *pearson* diketahui Besarnya Dampak Dimensi Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung mempunyai hasil yang sangat kuat yaitu sebesar 0,652. Berdasarkan analisis determinasi, di ketahui bahwa Besarnya Dampak Dimensi Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung adalah sebesar 39,1%, sedangkan sisanya sebesar 60,9% adalah pengaruh dari faktor-faktor lain yang diabaikan penulis dalam penelitian. Dan berdasarkan uji hipotesis didapat bahwa H_0 di tolak yang artinya ada dampak signifikan antara dimensi kualitas jasa layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari keseluruhan penjelasan diatas di simpulkan bahwa “dimensi kualitas jasa layanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung”.