ABSTRAK

PT. Telkom adalah sebuah badan usaha milik negara yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi, salah satu produk unggulannya adalah Speedy. Sebagai perusahaan besar dengan kendali tunggal penyedia jasa internet berbasis ADSL, PT. Telkom dituntut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya, salah satunya pelanggan Speedy Warnet yang menjadi salah satu faktor utama kesuksesan usaha PT. Telkom.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan metode servqual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parassuraman dkk. Metode ini salah satunya menjelaskan hubungan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen (GAP 1) dan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan konsumen (GAP 5). Pada penelitian ini digunakan kuesioner yang memuat elemen-elemen 7P yaitu, *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *physical evidence* dan *process*.

Dari ketujuh elemen tersebut, didapat nilai tingkat kepuasan pelanggan terendah yaitu 2.81 (56.20%) dengan tingkat kepentingan 3.48 (69.60%) serta kinerja dari karyawan Telkom sebesar 4.56 (91.20%), tingkat kepuasan tersebut ada pada elemen *physical evidence* dan untuk tingkat kepuasan pelanggan tertinggi yaitu 3.48 (69.60%) dengan tingkat kepentingan 4.72 (94.40%) serta kinerja dari karyawan Telkom sebesar 4.78 (95.60%), tingkat kepuasan tersebut ada pada elemen *people*. Nilai GAP 1 adalah 0.011 (sangat baik) dan nilai GAP 5 adalah -0.034 (tidak memuaskan).

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan Speedy Warnet pada PT. Telkom Plasa Bandung VII merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom.

Kata kunci : Metode Servqual, GAP 1 dan GAP 5, Elemen 7P.