

ABSTRACT

Ah. Faqih Qoriwildani, The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Internet Speedy Services (Study on Customer PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk in The City Subdistrict of Pamekasan District). *Under the guidance of* Dr. Ir. Nurita Andriani, MM and Nirma Kurriwati, SP., M.Si.

Speedy service doesn't guarantee one hundred percent that the Internet service provided by PT. Telkom is able to satisfy the customers. It showed the quality of service PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk was still considered less satisfactory. One of them is PT speedy internet service. Telkom in Pamekasan.

This research is purposed to determine the influence of service quality variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) simultaneously and partial, and to know which service quality variables that has the biggest influence on customer satisfaction of internet speedy service users in the district of Pamekasan. Furthermore, research method is used quantitative research with quantitative data analysis/statistics. The population of this research is the customer PT. Telkom Sub City Pamekasan who is come to PT. Telkom as the customers and Internet users Speedy.

The results of this research simultaneously showed that happened an influence between independent variables are consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles against the dependent variable of customer satisfaction internet Speedy services significantly. This means that respondents said all the independent variables considered important to be able to increase speedy customer satisfaction on the internet. Then, partially shows the independent variables are consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles have a positive effect and significant on customer satisfaction of internet speedy services. Furthermore, partial indicates that the variable of service quality based on the guarantees have a dominant influence on customer satisfaction of internet Speedy services.

Keywords: service quality, Customer Satisfaction, Customer PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk in The City Subdistrict of Pamekasan District

ABSTRAK

Ah. Faqih Qoriwildani, Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Jasa Internet Speedy (Studi pada Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan). Dibawah bimbingan Dr. Ir. Nurita Andriani, MM dan Nirma Kurriwati, SP., M.Si.

Layanan speedy tidak menjamin seratus persen bahwa layanan internet yang diberikan oleh PT. Telkom tersebut dapat memuaskan pelanggannya. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk masih dinilai kurang memuaskan. Salah satunya yaitu layanan internet speedy PT. Telkom di Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara simultan dan parsial, serta mengetahui variabel manakah dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan. Kemudian, yang dijadikan sampel adalah orang yang datang ke kantor PT. Telkom di Kabupaten Pamekasan maupun berlangganan dan sekaligus juga menggunakan internet Speedy.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa terjadi pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan jasa *internet* Speedy secara signifikan. Artinya bahwa responden menyatakan semua variabel bebas tersebut dianggap penting untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada *internet* Speedy. Kemudian, secara parsial menunjukkan variabel bebas yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *internet* Speedy. Selanjutnya, secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdasar pada jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa *internet* Speedy.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan