

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Speedy (*connection establishment* dan *information transfer*), dan kepuasan pelanggan Speedy di Kota Bandung tahun 2014, serta mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Kota Bandung tahun 2014.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 172.014 pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan dengan menggunakan bantuan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert*. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui tanggapan responden mengenai *connection establishment* berada pada kondisi yang baik dengan persentase 68,78%, tanggapan responden mengenai *information transfer* berada pada kondisi yang baik dengan persentase 65,82%, dan tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan berada pada kondisi yang tidak baik dengan memiliki persentase 61,2%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dampak negatif sebesar -0,267 dan signifikan antara *connection establishment* terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,03 < r_{tabel}$  sebesar 0,05. Terdapat pengaruh yang positif sebesar 0,929 dan signifikan antara *information transfer* terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,00 < r_{tabel}$  sebesar 0,05. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *connection establishment* dan *information transfer* terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,00 < r_{tabel}$  sebesar 0,05. Sumbangan besaran pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel secara simultan sebesar 73,5%, dibuktikan dengan nilai *R Square* sebesar 0,735.

Kata kunci :Kualitas Layanan Telekomunikasi, Connection Establishment, Information Transfer, Kepuasan Pelanggan