

## ABSTRAK

PT. Telkom berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui Plasa Telkom dan melakukan survey kepuasan pelanggan secara periodik, Berdasarkan hasil survei tersebut didapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang termasuk tinggi yaitu diatas 70% sebesar 88,55%. Walaupun hasil survei sudah baik, namun masih ditemukan beberapa keluhan pelanggan khususnya pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung terhadap pelayanan yang diberikan sehingga diperlukan penilaian tentang *service quality* agar diketahui kualitas pelayanan yang dirasa belum dapat memuaskan pelanggan.

Melalui Penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan kausal. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan PT. Telkom yang menggunakan jasa pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung berada dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung sudah memenuhi harapan pelanggan. Begitupula dengan hasil penilaian terhadap kepuasan pelanggan yang berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi harapan dan dapat memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 46,4% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 53,6% diperoleh dari variabel lain diluar penelitian. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Plasa Telkom Lembong Bandung terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan *Service Quality*, Plasa Telkom Lembong Bandung sebaiknya mengutamakan peningkatan pada segi *Responsiveness* dan *Reliability* dengan membuat sebuah *code of conduct* (pedoman perilaku) bagi karyawan, konseling bagi karyawan serta pelatihan kepada karyawan *frontliner* dan karyawan lapangan seperti *refreshment training* dan *development training*. Dalam hal peningkatan kepuasan pelanggan, Plasa Telkom Lembong Bandung perlu meningkatkan daya tanggap serta lebih meningkatkan keakuratan dalam menangani kebutuhan pelanggan dengan memastikan setiap karyawan mempunyai *personal quality* yang memadai, memiliki perangkat pendukung dan sistem IT yang handal. Pada penelitian selanjutnya agar dilakukan penelitian tentang variabel lain diluar penelitian seperti kualitas produk, emosi, biaya dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, regresi linear sederhana*