

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana kualitas layanan Telkom Speedy di Kota Bandung menurut harapan dan kinerja dari konsumen dengan minimal penggunaan selama 2 bulan. Dengan pertimbangan, di masa berlangganan bulan kedua harga dan kuota yang diberikan sudah sesuai standar. Tanpa bonus atau promo dari pihak Telkom Speedy.

Sampel penelitian sebanyak 400 responden. Diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada para pelanggan Telkom Speedy yang mengunjungi Plasa Telkom dan secara *online* dengan sarana GoogleDocs. Kuesioner berisi 14 pertanyaan mengenai harapan dan kinerja layanan Telkom Speedy. Kriteria layanan pada penelitian ini menggunakan *Quality of Service*, sedangkan data pada penelitian ini dianalisis dengan teknik *Importance-Performance Analysis*.

Dari hasil *output* penelitian, nilai harapan para pelanggan Telkom Speedy sebanyak 79,06% dengan kriteria baik. Sedangkan nilai dari kinerja Telkom Speedy yang dirasakan oleh pelanggan sebanyak 68,60%, juga dengan kriteria baik. Dari diagram kartesius pada *Importance-Performance Analysis*, terdapat 8 sub-variabel pada kuadran II yang mengindikasikan Telkom Speedy sudah baik dalam memberikan layanan. Kemudian 5 sub-variabel pada kuadran III, menunjukkan masih ada kendala pada jaringan, namun masih mendapat toleransi dari para pelanggan. Sedangkan pada kuadran IV terdapat 1 sub-variabel yang menunjukkan masih ada layanan Telkom Speedy yang dianggap berlebihan oleh para pelanggan. Pada waktu mendatang, Telkom Speedy harus bisa meningkatkan kualitas layanannya, untuk mengurangi kendala yang dirasakan pelanggan dan konten yang diberikan lebih tepat sasaran agar tidak berlebihan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis*, *Quality of Service*