

## ABSTRAK

Speedy di Jakarta Pusat pada tahun 2014 mengalami jumlah komplain yang tinggi yakni 7,65% dari jumlah pelanggannya. Padahal Jakarta Pusat merupakan pusat bisnis dimana sangat membutuhkan layanan internet yang baik. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui indikator kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan dari variabel *Service Quality* dan *Connection Quality*.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dari variabel *Service Quality* dan *Connection Quality* yang dimana masing-masing variabel memiliki indikator: *Speed, Accuracy, Availability, Simplicity, Flexibility, Reliability, Security*. Penelitian ini menggunakan analisis matrix IPA (*Importance Performance Analysis*).

Metode pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner di wilayah Jakarta Pusat untuk para pelanggan yang telah berlanggan Telkom Speedy. Pertanyaan kuesioner berasal dari indikator *Service Quality* dan *Connection Quality*. Data responden penelitian ini berjumlah 400 responden yang selanjutnya akan diolah menggunakan alat analisis *SPSS 15*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan Speedy di Jakarta Pusat masih terdapat indikator-indikator yang tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat indikator *Speed* dan *Reliability* untuk variabel *Service Quality*, serta indikator *Availability* dan *Reliability* untuk variabel *Connection Quality* yang berada pada kuadran A.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Telkom Speedy perlu mengutamakan perbaikan layanan *Service Quality* dan *Connection Quality*, yaitu indikator-indikator yang berada pada kuadran A, misalnya mempercepat proses aktivasi layanan, dan memperbaiki koneksi internetnya agar lebih stabil sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

**Kata kunci :** *diagram kartesius, analisis kepuasan pelanggan, Telkom Speedy*