

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TELKOM SPEEDY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PADA PENGGUNA PRODUK SPEEDY DI KOTA BANDUNG TAHUN 2013)

Fokus kajian dari studi penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas produk Telkom Speedy terhadap kepuasan pelanggan. Dengan objek penelitian pada konsumen pengguna produk Telkom Speedy di kota Bandung tahun 2013. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, kualitas produk yang ditawarkan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui pengaruh kualitas produk, baik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kausal dan regresi linear berganda dengan bantuan software *SPSS versi 20.0 for Windows*. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel kualitas produk (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *performance* (X1) sebesar 2,749; *Reliability* (X3) sebesar 6,749; *Durability* (X5) sebesar 4,453; *Service Ability* atau Kemampuan Pelayanan (X6) sebesar 2,756; *Perceived Quality* atau Kualitas yang dipersepsikan (X7) sebesar 3,72 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TELKOM SPEEDY PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER'S SATISFACTION (ON USER OF SPEEDY PRODUCT IN BANDUNG 2013)

Focus of this research studies is to identify the effect of Telkom Speedy product quality to customer's satisfaction. The object of research is consumer of Telkom Speedy in Bandung 2013. The purpose of this research is to know the level of customer satisfaction, and determine the effect of product quality (X, either simultaneously or partially on the customer's satisfaction (Y).

The research method descriptive analysis method with causal approach and multiple linear regression with SPSS software version 20.0 for Windows. Sample withdrawal method in this research is a non-probability sampling methods. Size of the sample used in this study of 100 people.

The results indicating the influence of simultaneously (simultant) between product quality variables (X) is positive and significant affect to customer satisfaction variable (Y). Partially, there is positive and significant influence between the Performance (X1)= 2,749; Reliability (X3)= 6,749; Durability (X5)= 4,453; Service Ability (X6)= 2,756; Perceived Quality (X7)= 3.72 towards customer satisfaction (Y).

Keywords : Product Quality, Customer Satisfaction.