

## ABSTRAK

Jasa merupakan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain tanpa menyebabkan perpindahan kepemilikan. Menurut Tjiptono, setiap pengguna jasa mencapai kepuasan berdasarkan atas penyerahan jasa dan mereka juga membuat penilaian tentang kualitas jasa. Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.

Penelitian ini dilakukan di kota Bandung yaitu pada pengguna jasa telekomunikasi seluler prabayar IM3 PT. Indosat Tbk. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner data demografi, kuesioner kualitas layanan serta kuesioner kepuasan pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 47,7%, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil yang menjelaskan bahwa kualitas layanan yakni *Speed* (Kecepatan), *Accuracy* (Ketepatan), *Reliability* (Kehandalan), *Security* (Keamanan), *Simplicity* (Kesederhanaan), dan *Flexibility* (Keluwesan) secara parsial atau secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan *Availability* (Ketersediaan) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.