

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan speedy di Kota Cimahi tahun 2011.

Jenis dan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian explanatori dan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan speedy di Kota Cimahi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah insidental dan *snowball* dengan jumlah sampel 250 responden. Penelitian ini dilakukan pada periode pengamatan tahun 2011. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari website PT. TELKOM. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis skoring, garis kontinum dan SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan speedy di Kota Cimahi termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 73,71%. Sedangkan kepuasan pelanggan speedy di Kota Cimahi termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 81,58% dan loyalitas pelanggan speedy di Kota Cimahi termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 71,47%. Berdasarkan analisis SEM, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.