

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan secara umum adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor dimana pelanggan akan merasa puas akan pelayanan ataupun barang yang mereka terima. Penelitian ini dilakukan pada Telkom Speedy dengan Objek Penelitian di Rancaekek.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode survey dengan jumlah responden 100 pelanggan dari 5.412 pelanggan di Rancaekek. Teknik analisis penelitian ini menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur) dengan Variabel Performance (X_1), Feature (X_2), Reliability (X_3), Conformance (X_4), Service Ability (X_5), Perceived Quality (X_6), dan Y (Kepuasan Konsumen). Hasil penelitian ini, didapat bahwa besarnya R^2 adalah 0,067. Angka tersebut berarti pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah 6,7% yang termasuk dalam kategori Baik.

Temuan dari penelitian ini dilihat dari X_1 yaitu $-0,396 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 terhadap variabel Y, X_2 yaitu $-1,311 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_2 terhadap variabel Y, X_3 yaitu $-1,513 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_3 terhadap variabel Y, X_4 yaitu $0,573 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_4 terhadap variabel Y, X_5 yaitu $-1,817 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_5 terhadap variabel Y, X_6 yaitu $-1,781 < 1,986$ sehingga H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_6 terhadap variabel Y.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen*