

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *service quality* terhadap tingkat *churn* pelanggan Speedy Plasa Telkom Setiabudhi Bandung. Dalam penelitian ini, yang merupakan variabel bebas adalah *service quality* dan variabel terikatnya adalah *churn*. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dan verifikatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Speedy Plasa Telkom Setiabudhi Bandung. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* melalui pendekatan *simple random sampling*. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis jenzang, dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa apabila *service quality* ditingkatkan sebesar satu satuan maka *churn* pelanggan akan menurun. Dari persamaan regresi juga dapat disimpulkan *service quality* memiliki pengaruh negatif terhadap *churn* pelanggan. Oleh karena itu, Speedy harus berfokus pada meningkatkan *service quality*-nya untuk mengurangi dan menekan pertumbuhan jumlah pelanggan yang melakukan *churn*.

Kata Kunci : *Service Quality, Churn*