

## ABSTRAK

Jumlah pelanggan Speedy di kota Bandung terus mengalami peningkatan. Hingga akhir bulan Maret tahun 2007 jumlah pelanggan Speedy terus meningkat menjadi 5.328 pelanggan dengan persentase sebesar 16,79%. Tetapi, selama implementasi Speedy masih terdapat keluhan pelanggan sehingga bisa diindikasikan bahwa kebutuhan pelanggan akan internet dengan menggunakan Speedy Broadband Access belum terpenuhi.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui karakteristik pelanggan Speedy di wilayah Bandung, (2) untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai atribut produk Speedy, (3) untuk mengetahui pengaruh atribut produk Speedy dalam memenuhi kebutuhan internet pelanggannya secara keseluruhan dilihat dari perilaku pemakaian (4) untuk mengetahui elemen atribut produk apa sajakah yang harus diperbaiki untuk dapat memenuhi kebutuhan internet pelanggannya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam pembahasan skripsi ini adalah deskriptif dan metodenya adalah metode survey explanatory (*explanatory survey method*) terhadap pelanggan Speedy di Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Kemudian teknik sampling yang digunakan adalah *cluster sampling* serta analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) yang bertujuan untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung dari variabel atribut produk Speedy terhadap pemenuhan kebutuhan internet.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis jalur didapat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemenuhan kebutuhan internet terhadap atribut produk Speedy (*Quality, Feature* dan *Style&Design*). Setelah diuji secara individu, diketahui bahwa seluruh variabel atribut produk Speedy berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan internet dan *Feature* mempunyai pengaruh paling kuat yaitu sebesar 0.393.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap atribut produk Speedy berada pada kategori cukup baik, sedangkan untuk variabel *Style&Design* serta beberapa *item* dalam variabel *Feature* masih dirasakan kurang baik. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden tidak menikmati hasil instalasi yang memuaskan dan masih mengeluh bahwa besaran kuota yang ditawarkan Speedy masih terlalu sedikit untuk berinternet. Oleh karena itu perlu diadakan perbaikan dalam tingkat akurasi *billing system* dan aplikasi *broadband multimedia* serta perlunya ada peningkatan kecepatan akses Speedy untuk transfer data yang awalnya 64 Kbps untuk *upload* dan 384 Kbps untuk *download* menjadi minimal 128 Kbps untuk *upload* dan 1,5 Mbps untuk *download*.