

## ABSTRAK

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan komunikasi ikut berperan dalam meningkatkan intensitas persaingan karena memberikan kepada pelanggan akses informasi yang lebih banyak tentang berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan khususnya dalam bidang jasa pelayanan internet. Internet sudah merupakan sarana untuk membantu aktivitas manusia dalam memperoleh informasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan yang diberikan Plasa Telkom Setiabudi. Selain itu untuk mempengaruhi pengaruh simultan dan parsial secara langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif. Menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 370 orang responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis jalur untuk menguji hipotesis yang diajukan, selain itu dilakukan juga analisis dengan menggunakan garis linier kontinum untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Internet Speedy di Plasa Telkom termasuk dalam kategori sangat baik dengan presentase sebesar 84,72% dan kepuasan pelanggan Internet Speedy Plasa Telkom Setiabudi juga termasuk dalam kategori sangat baik dengan presentase sebesar 84,76%. Meskipun hasil pengukuran kualitas pelayanan jasa maupun kepuasan pelanggan sudah tergolong tinggi, Plasa Telkom Setiabudi tetap harus melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan jasa pada subvariabel *reliability*, karena subvariabel *reliability* dinilai tidak berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini Plasa Telkom Setiabudi sebaiknya meningkatkan pelayanan yang akurat, cepat dan memuaskan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan khususnya bagian *frontliner*.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, *ServQual*, Kepuasan Pelanggan.