

ABSTRAK

Perkembangan dunia internet terus berkembang pesat pada masa-masa sekarang ini. Penggunaan internet akan situs-situs jejaring sosial seperti facebook, twitter dan lainnya di Indonesia semakin meningkat dalam jutaan hanya dalam beberapa tahun. Para penyedia layanan akses internet seakan berlomba-lomba memanfaatkan peluang ini dengan menawarkan berbagai manfaat yang bisa didapat oleh palanggannya.

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh Telkom Speedy, sebagai salah satu penyelenggara akses internet, memberi kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas, yaitu perilaku pelanggan yang akan terus menggunakan produk secara bekesinambungan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah verifikatif (kausalitas), serta analisis kuantitatif dengan path analysis untuk melihat jalur mana dari kualitas layanan yang memberi signifikansi tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Dari populasi sebesar 110.606 pelanggan diambil secara convenience sampling sebanyak 400 pelanggan. Yang tersebar di Kota Bandung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kepuasan yakni sebesar 36,3% serta Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 28,8%.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Loyalitas