ABSTRAK

Media internet pada saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan yang penting dikalangan masyarakat. Kini telah ada berbagai cara untuk mengakses internet. Dapat diakses melalui handphone, ataupun komputer dengan memasang modem tertentu. Banyak perusahaan jasa layanan internet tanpa terkecuali perusahaan telekomunikasi yang kini juga menawarkan produk untuk mengakses internet, demi memberikan fasilitas kepada konsumen untuk mempermudah dalam mengakses internet. Salah satunya adalah produk *Speedy* yang dikeluarkan oleh PT.Telkom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Telkom Speedy Di Kota Palembang Tahun 2010" bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Speedy.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif serta studi kausalitas. Teknik sampling yang digunakan adalah metode *Convenience Sampling*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 11.689 orang. Sedangkan jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 100 orang. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan analisis regresi linier.

Dari hasil penelitian, kepuasan pelanggan Telkom *Speedy* memiliki nilai persentase rata-rata sebesar 67,75% dan termasuk ke dalam kriteria baik. Sedangkan loyalitas pelanggan Telkom *Speedy* memiliki nilai persentase rata-rata sebesar 67,35% dan termasuk kriteria baik. Hasil penelitian dengan rumus regresi : Y = -0,312 + 1,027X, menunjukkan bahwa setiap kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 1% akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 1,027%. Tanpa adanya kepuasan pelanggan, maka loyalitas pelanggan adalah sebesar -31,2%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Telkom *Speedy*