

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan loyalitas pelanggan Speedy personal di Kota Bandung. Luasnya penggunaan Internet serta kebutuhan masyarakat akan Internet, maka muncul beberapa *Internet Service Provider* (ISP) dan menciptakan kompetisi di industri ini. TELKOM merupakan salah satu pemain dalam industri ini dengan produknya yaitu Speedy. Pada tahun 2010 TELKOM mendapatkan *Indonesian Costumer Satisfaction Award* (ICSA) dalam kategori ISP, namun ada fenomena dimana banyaknya keluhan pelanggan atas layanan Speedy di facebook dan jumlah pelanggan Speedy personal di kota Bandung yang menurun. Oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pelanggan Speedy personal di Kota Bandung untuk bahan evaluasi bagi Telkom Speedy.

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Speedy personal di Kota Bandung berjumlah 7247 orang. sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *probability sampling* melalui pendekatan *simple random sampling*, dimana 7247 orang diundi untuk menjadi responden. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis model SERVQUAL dan analisis nilai jenjang.

Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan Speedy personal di Bandung belum puas dengan layanan yang diberikan oleh Telkom Speedy, sedangkan loyalitasnya berada pada kategori sangat baik. Maka TELKOM *Unit Costumer Service* Regional 3 Jabar perlu mempertahankan elemen-elemen yang dinilai baik oleh pelanggan serta memperbaiki hal-hal yang masih kurang agar mampu meningkatkan respon positif pelanggan terhadap produk Telkom Speedy.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan