

ABSTRAK

Adanya penurunan penjualan dan keluhan pelanggan speedy mendorong speedy khususnya area Kebayoran untuk meningkatkan kualitas nya, dimana kualitas adalah salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Speedy adalah salah satu merek unggulan Telkom yang telah mendapatkan beberapa penghargaan mulai tahun 2009-2012. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, tanggapan tentang kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh speedy area Kebayoran dan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas jasanya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan metode deskriptif dengan mengikutsertakan 400 responden sebagai objek penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana harapan dan tanggapan pelanggan terhadap kinerja speedy, serta mengetahui tingkat kepuasan atas kualitas jasa speedy area Kebayoran. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Tingkat Kesesuaian dan analisis *Importance & Performance*.

Dari hasil penelitian bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh speedy dianggap sangat penting karena memiliki persentase sebesar 84.37%. Tanggapan pelanggan terhadap kinerja kualitas jasa speedy area Kebayoran dianggap baik karena memiliki persentase sebesar 78.52%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan berada dalam kategori tidak puas karena memiliki nilai sebesar 94%. Pada *Important Performance Analysis (IPA)* terdapat 4 atribut yang harus diperbaiki oleh speedy area Kebayoran yaitu pada pernyataan 1 (Jaringan Internet Speedy yang saya gunakan cepat), pernyataan 7 (Saya mendapatkan sumber daya yang tersedia untuk melayani perbaikan baik), pernyataan 14 (Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan koneksi internet), pernyataan 17 (Batas waktu pembayaran tagihan Speedy yang saya terima baik).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa nilai harapan pelanggan terhadap kualitas jasa speedy berada dalam kategori sangat penting dengan persentase sebesar 84.37%. Kinerja kualitas jasa speedy area Kebayoran dinilai baik oleh pelanggan dengan persentase sebesar 78.52%. Untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa speedy dikategorikan kedalam kategori tidak puas. Sehingga, saran dalam penelitian ini adalah melakukan perbaikan dalam kecepatan jaringan, ketersediaan sumber daya jaringan, kemudahan layanan, dan keflexibelan layanan speedy area Kebayoran.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis (IPA)*.