

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Telkom Speedy di Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Telkom Speedy di Palembang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 17,0. Penelitian ini menggunakan analisis reliabilitas, validitas, uji asumsi klasik, uji F, dan uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance* terhadap kepuasan konsumen pengguna Telkom Speedy di Palembang.

Kata Kunci : *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan kepuasan konsumen*

ABSTRACT

The study aims to prove the effect of service quality to customer satisfaction for Telkom Speedy user in Palembang. The population in this study is the Users Telkom Speedy in Palembang. The sample in this study using *purposive sampling* method and the sample in this study were obtained 100 respondents. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis with SPSS version 17.0. This study uses analysis of the reliability, validity, classic assumption test, F test and T test. The results of this study showed that service quality that consists of *tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance* affect on customer satisfaction Telkom Speedy users in Palembang.

Key Words : *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, and customer satisfaction*