ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Telkom *Speedy* di Plasa Telkom Setiabudhi",** oleh Nita Puspita Sari dengan dosen pembimbing Titto Rohendra, S.E., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan *Customer Service* yang dipersepsikan oleh pelanggan dan ditetapkan oleh Plasa Telkom Setiabudhi (dalam hal ini adalah pelanggan produk Telkom Speedy) kepada pelanggan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Telkom Speedy. Penelitian didasarkan pada aspek-aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan aspek *loyality*.

Alat yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah alat uji statistik yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan hasil sebagai berikut: hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas menunjukan hubungan yang erat atau kuat antara *customer service* dengan kepuasan konsumen; dari uji signifikansi t, dapat dikatakan bahwa variabel *independent* yaitu kualitas jasa memang mempengaruhi loyalitas. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan oleh penulis yaitu "Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan" dapat diterima.

Penulis mengambil 100 responden yang dijadikan sampel. Dengan menggunakan Analisis Regresi Sederhana, maka hasil perhitungan yang diperoleh adalah 0,791 maka dapat dikatakan erat atau kuat. Karena nilai rs berada diantara 0,60 – 0,799 maka hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan dapat dikatakan kuat. Besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan 62,6% sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terukur. Hasil uji hipotesis nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (12,815 > 1,66), maka Ho ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas jasa berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Loyalitas pelanggan