

ABSTRAKSI

Industri Telekomunikasi dan Informasi di Indonesia sedang gencar-gencarnya melakukan inovasi-inovasi terhadap produknya, sehingga tidak mengherankan jika persaingan dalam usaha telekomunikasi dan informasi berlangsung dengan sangat ketat. Hal ini ditandai oleh banyaknya perusahaan provider yang mencoba peruntungannya dengan terjun ke dalam bisnis jasa internet. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu jasa akan memberikan cerminan keberhasilan produsen dalam menghasilkan jasa tersebut. Jumlah komplain pengguna TelkomSpeedy pada tahun 2010 mengalami peningkatan dari tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen pengguna TelkomSpeedy dipengaruhi oleh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna TelkomSpeedy di wilayah Kota Semarang. Sampel diambil sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik snowball sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis melalui Uji f dan Uji t, serta analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen TelkomSpeedy. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen TelkomSpeedy. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 77,8% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral, sedangkan sisanya 22,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral, kepuasan konsumen.