



**Bidang Studi Advertising and Marketing
Communication
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

ABSTRAK

Desi Restiany
44310110090

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN Dan KEPERCAYAAN
(TELKOM *SPEEDY*)**

Dalam era globalisasi & teknologi, perkembangan Jasa Telekomunikasi saat ini sangat pesat, dan PT. Telkom sangat berperang penting dalam kemajuan sistem komunikasi di Indonesia, hal ini merupakan suatu langkah untuk meningkatkan jasa layanan internet & multimedia di Indonesia. Tujuan bisnis ini untuk menciptakan para pelanggan merasa puas & ini pun merupakan penentuan yang signifikan & salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kepercayaan mengenai kualitas pelayanan.

Konsep yang digunakan dalam tinjauan pustaka ini adalah ilmu komunikasi, IMC, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, & Kepercayaan .

Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan antara suatu fenomena untuk variabel. Populasi di dalam penelitian ini adalah wilayah Ciganjur Jakarta Selatan, Jumlah pelanggan *Speedy* di Plasa Telkom Fatmawati sebanyak 1385 & diambil sample sebanyak 94 responden, sampel di dapat menggunakan rumus taro yamane, teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling, sementara simple random sampling digunakan untuk mengambil responden sebagai sample.

Setelah proses penyebaran kuesioner maka data akan diolah ke dalam bentuk bentuk tabulasi frekuensi SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan & kepercayaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan.