

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel di GraPARI BSD, Tangerang.

Penelitian ini menggunakan metode kausal yang merupakan penelitian untuk mengetahui pengaruh variable satu atau lebih (independent variable) terhadap variable tertentu (dependent variable). Objek penelitian yang menjadi populasi dalam proyek akhir ini adalah pelanggan Telkomsel yang datang ke GraPARI BSD berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel secara Convenience Sampling, yakni teknik pengambilan sample berdasarkan kebetulan saja. Independent Variable (X) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanannya meliputi 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Sedangkan Dependent Variable (Y) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah produk, pelayanan, suasana, kenyamanan dan keamanan serta pengalaman masa lalu. Dengan metode pengumpulan data primer, didapatkan hasil dari penyebaran kuesioner tentang harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh Telkomsel. Untuk menganalisa dan menguji hipotesa, digunakan regresi linear sederhana dengan penyelesaian  $Y = a + bX$ , yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Maka hasil penelitian yang diperoleh untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah diketahui  $r = 0.218$  dengan  $r$  hitung = 0.048. Dengan demikian kualitas pelayanan hanya memberikan pengaruh sebesar 4.8% terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel di GraPARI BSD dan selebihnya (95.2%) dipengaruhi faktor lain.