

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Dalam usaha untuk mendekatkan pelayanan kepada konsumennya PT. Telkom membentuk Plasa Telkom salah satunya berada di Kota Cimahi. Pelayanan yang diberikan di Plasa Telkom Kandatel Cimahi meliputi pemberian informasi produk dan layanan, penanganan keluhan terhadap produk dan layanan, pemasangan baru, dan pembayaran tagihan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Plasa Telkom Kandatel Cimahi, diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan data primer yang didapatkan melalui observasi non partisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket dan data sekunder melalui penelitian kepustakaan. Analisis data yang digunakan Uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, pengujian hipotesis, koefisien korelasi x dan y , regresi linear sederhana, korelasi product moment person dan analisa koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data korelasi person diperoleh 0.804, maka termasuk dalam kategori hubungan yang *Sangat kuat*, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan konsumen mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat dan searah. Hasil dari koefisien determinasi 64.6% yang berarti variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan dan sisanya 35.4 % variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hambatan-hambatan yang dihadapi Plasa Telkom Kandatel Cimahi yaitu kurangnya SDM untuk *Customer Service*, kurangnya lahan parkir untuk konsumen, karyawan Plasa Telkom Kandatel Cimahi kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut perusahaan dapat menambah karyawan SDM baru untuk bagian *Customer Service*, Perusahaan menyediakan lahan parkir alternatif, memberikan briefing kepada karyawan sebelum mulai bekerja.

Adapun saran-saran yang diberikan yaitu : Plasa Telkom Kandatel Cimahi harus dapat lebih memperhatikan dimensi kualitas pelayanan terutama pada Dimensi Keandalan : Membuat kebijakan waktu maksimal dalam memberikan pelayanan pada konsumen contoh 20 menit setiap konsumen, menambah SDM untuk bagian *Customer Service* untuk mengimbangi banyaknya konsumen yang datang. Dimensi Daya Tanggap : Memberikan training setiap 2 bulan sekali untuk para karyawannya sehubungan dengan pelayanan prima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.