

ABSTRAK

Fenomena ketatnya persaingan antar stasiun televisi menyebabkan pemilik atau pengelola stasiun televisi harus memutar otak untuk mendapatkan penonton sebanyak-banyaknya. Persaingan yang semakin ketat ini, pelayanan menjadi alat bersaing yang semakin penting. Telkom Vision yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang penyiaran TV berbayar yang mana pada tahun 2013 terdapat 342 jumlah gangguan mengenai teknis dan 748 gangguan mengenai pelayanan. Sehingga dilakukanlah penelitian ini yang bertujuan untuk melihat tanggapan pelayanan secara keseluruhan dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan TelkomVision yang menggunakan produk TelkomVision yang berada di Bandung tahun 2013 dengan menggunakan 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, dan jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan TelkomVision dinilai tidak setuju atau dalam arti lain **belum baik** sebesar 62,46%. Kepuasan pelanggan mendapat persentase sebesar 62,12%, berarti pelanggan **belum mengalami kepuasan** terhadap pelayanan yang diberikan TelkomVision. Secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan TelkomVision Regional Office Jawa Barat, pengaruh variabel dependen (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan) sebesar 40,3%, sedangkan sisanya 55,7% dapat dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian. Sedangkan secara sendiri (parsial) yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu *Emphaty* dan *Tangible*. *Emphaty* memiliki nilai sebesar 43,90% terhadap kepuasan pelanggan dan *Tangible* berpengaruh paling rendah yaitu sebesar 34,98%.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Teknik Analisis Regresi Berganda