

**KEPUASAN PELANGGAN *SPEEDY* DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (SCI)* DAN *STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)***

**(studi kasus : KANDATEL SEMARANG)**

**Nama : Rizky Estikirana**

**NIM : L2H 605 282**

**ABSTRAK**

Internet pada saat ini berkembang dengan sangat pesat di seluruh dunia terutama di Indonesia. TELKOM merupakan salah satu penyedia jasa internet yang ada di Indonesia. TELKOM meluncurkan produk internetnya dengan nama *speedy*. Karena itu TELKOM sangat memperhatikan kepuasan pelanggannya. Cara untuk menjaga kepuasan pelanggan TELKOM *speedy* adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan *speedy*. Metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Structural Equation Model (SEM)*. Dengan menggunakan SEM akan dapat dilihat hubungan antar variabel. Hasil dari SEM akan terlihat seberapa besar pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antar variabel. Setelah itu akan dilanjutkan ke CSI untuk menentukan variabel yang harus segera mendapat perbaikan dan seberapa tingkat kepuasan pelanggan *speedy*. Penentuan atribut yang harus segera diperbaiki atau ditingkatkan kinerjanya dari CSI akan dapat dilihat melalui *Importance and Performance Matrix*.

Hasil dari penelitian ini adalah loyalitas dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan pelanggan dan loyalitas dipengaruhi secara tidak langsung oleh keluhan pelanggan. Kepuasan dipengaruhi oleh kecepatan, hubungan, layanan, interaksi, dan konten, Tingkat kepuasan pelanggan *speedy* terhadap pelayanan *speedy* adalah puas/bagus, dan atribut yang harus segera diperbaiki dan tingkatkan kinerjanya adalah manfaat konten, pengelompokkan konten, dan kecepatan *upload* dan *download*.

**Kata kunci : internet, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Structural Equation Model (SEM)***

## **ABSTRACT**

Internet when it has grown rapidly throughout the world especially in Indonesia. Telkom is one of the Internet service provider in Indonesia. TELKOM launched with a speedy internet. TELKOM therefore very concerned about customer satisfaction. The way to keep Telkom speedy customer satisfaction is to measure customer satisfaction levels speedy. Pengukur method is the level of customer satisfaction Customer Satisfaction Index (CSI) and Structural Equation Model (SEM). By using the SEM will be seen the relationship between variables. Results of the SEM will be seen how much influence directly or indirectly between the variables. After that will continue into the CSI to determine which variables should immediately get repairs and how speedy customer satisfaction levels. Determination of the attributes that must be repaired or improved performance of the CSI will be seen through the Importance and Performance Matrix.

The results of this research is directly influenced loyalty by customer satisfaction and loyalty is indirectly influenced by customer complaints. Satisfaction is influenced by keceparan, relationships, service, interaction, and content, speedy customer satisfaction level of speedy service are satisfied / good, and attributes that must be remedied and improve its performance are the benefits of content, content grouping, and upload and download speeds.

**Key word : internet, *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Structural Equation Model (SEM)***