

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Telkom Sleman. Dengan mengangkat judul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Telkom Sleman”. Berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan akan terlihat dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu harapan pelanggan, kenyataan yang dirasakan pelanggan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan untuk pengukuran adalah Metode Servqual, yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada variabel yang digunakan. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience sampling* atau kemudahan, merupakan teknik memilih sampel dari populasi yang paling mudah ditemui sebanyak 96 responden.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat harapan pelanggan Telkom Sleman terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut **sangat tinggi**, dan tingkat kinerjanya juga **sangat baik**. Sehingga dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa pelanggan Telkom Sleman telah merasa puas atas dikinerjanya yang diberikan kepada pelanggan. Faktor yang telah memberikan kepuasan pada pelanggan Telkom Sleman adalah Karyawan bersikap ramah, Karyawan menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, Profesionalisme karyawan, Pelanggan merasa aman, Jaminan kerahasiaan data, Mengutamakan kepentingan pelanggan, Pelayanan secara adil. Sedangkan faktor yang belum memenuhi kepuasan pelanggan adalah Karyawan melayani dengan cepat, Karyawan bersedia membantu pelanggan, Karyawan menyapa dan menyambut dengan baik, Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan