

## ABSTRAK

Nama	: Ari Putri Rezeki
Judul	:Kepuasan pelanggan terhadap produk Speedy dan pelayanan keluhan <i>Costumer Service</i> di kantor pelayanan PT. Telkom tbk cabang BSD
Jumlah Halaman	: 101, 1 gambar,1 bagan, 28 tabel, 63 lampiran
Kata Kunci	: Kepuasan Pelanggan
Daftar Pustaka	: 27 buku, 7 sumber lain

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan puas, karena peluang yang terbaik untuk meningkatkan citra perusahaan salah satunya dengan cara mendapatkan opini yang baik dari pelanggan dengan pelayanan dari produk dan *Customer service*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Speedy dan Pelayanan Keluhan *Costumer Service* di kantor Pelayanan PT. Telkom tbk cabang BSD. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan deskriptif dan survey sebagai metode alat pengumpulan data melalui kuisisioner dengan sampel penelitian 50 responden. Hasil penelitian didapat bahwa responden merasa Netral dengan produk dan merasa netral juga dengan pelayanan *Costumer Service* PT. Telkom tbk. Netral yang dimaksud adalah responden tidak memilih puas dan juga, memilih puas.