

## Analisa kepuasan pelanggan produk layanan speedy di Divisi Multimedia PT. Telkom

Tri Asto Cahyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=82791&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Speedy adalah layanan yang memungkinkan saluran telepon biasa yang dapat memisahkan kanal suara dan data secara bersamaan sehingga pelanggan telepon dapat memperoleh layanan koneksi internet broadband sekaligus masih dapat menggunakan pesawat teleponnya. Hal ini tidak dapat dimungkinkan pada koneksi dial-up.

Speedy menggunakan platform teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) memungkinkan broadband kecepatan tinggi sampai 512 Kbps atau hampir 10 kali lebih cepat dari dial-up modern biasa. Koneksi internet broadband sangat sesuai dengan kebutuhan akses internet untuk pelanggan rumah, kantor termasuk bisnis/usaha kecil dan menengah yang pada era informasi ini internet sudah merupakan kebutuhan esensial.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan produk jasa Speedy, dengan mempertimbangkan aspek kebutuhan dan keinginan masyarakat pelanggan Speedy yang diperoleh dari hasil beberapa metode analisa.

*Speedy is service enabling channel of ordinary telephone which can dissociate canal voice and the data concurrently so that customer of telephone can obtain service of broadband internet connection at one blow admit of to use their telephone set. This matter cannot be enabled at dial-up connection.*

Speedy use technological platform of ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) using high speed broadband until.512 kbps or almost 10 times quicker than ordinary dial-up modem. Broadband Internet connection is very suitable with requirement of Internet access for the house customer, office including business small and medium industry, which is at era of this information Internet, have represented essential requirement.

This research is aimed to analyze customer satisfaction level of servile product of speedy, with consider aspect of requirement and desire customer of speedy 'hat obtained from result of one analysis method.