

ABSTRAK

Secara global menurut *International Telecommunication Union*, para pengguna teknologi telekomunikasi dan informasi bertumbuh pesat dari tahun 2001-2016. Kebutuhan masyarakat menjadi hal penting yang perlu diperhatikan salah satunya oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik, contoh kasus ini, IndiHome belum maksimal dalam memuaskan hasrat pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kenyataan dan harapan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui atribut-atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner pada 100 responden yang telah berlangganan IndiHome dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kinerja sebesar 73% dalam garis kontinum yang berarti sangat baik dan tingkat harapan 87% dalam garis kontinum yang berarti sangat penting bagi pelanggan. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 66,8% dalam garis kontinum yang menunjukkan bahwa pelanggan telah merasa puas. Atribut-atribut yang harus diperbaiki berada pada Kuadran I dan Kuadran III. Pada kuadran I, atribut yang harus diperbaiki seperti karyawan dapat cepat tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Pada kuadran III, atribut yang harus diperbaiki seperti karyawan yang harus lebih ramah dan memperhatikan pelanggan untuk lebih memahami apa yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kata Kunci: IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), Kepuasan Pelanggan