ABSTRAK

Penggunaan teknologi pada saat ini semakin berkembang pesat. Seiring dengan bertumbuhnya pengguna teknologi telekomunikasi dan informatika, munculah inovasi baru yaitu *fixed broadband* yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan mengeluarkan produk barunya yang bernama Indihome. Telkom mengerahkan segenap upaya dalam rangka membangkitkan kembali bisnis *fixed line* melalui peluncuran produk Indihome pada awal tahun 2015, yaitu paket bundling produk dengan akses fiber optic yang terdiri dari layanan internet kecepatan tinggi, *fixed phone* dan *interactive* TV. Karena angka laporan gangguan-nya terus meningkat, diduga pelanggan produk Indihome Fiber ini belum puas. Untuk itulah penulis melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanngan Indihome Pada Wilayah Kenten Sako Palembang". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk dari Indihome. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan pelanggan meliputi, kualitas produk, harga, kualitas layanan, emosional faktor, dan kemudahan. Penelitian ini menggunakan objek PT. Telkom Witel Sumsel dengan studi pada pelanggan Indihome dengan sample 100 orang pelanggan. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan jenis data kuantitatif.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan