

ABSTRAK

Pada jaman serba teknologi seperti sekarang, manusia dituntut untuk penuh akan wawasan dan tidak gagap akan teknologi. Internet kini merupakan salah satu teknologi yang digunakan masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informatika, perusahaan penyedia jasa internet terus berinovasi dalam menciptakan produknya seperti produk *fixed broadband* internet dengan jaringan internet berkecepatan tinggi. Salah satu perusahaan yang mengeluarkan produk *fixed broadband* internet adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan produk Indihome.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan kepuasan pelanggan serta melihat hubungan antara keduanya.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi korelasional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 400 responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan memiliki nilai 81.38% masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan kepuasan pelanggan memiliki nilai 74.54% masuk ke dalam kategori baik. Berdasarkan uji t dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 62.5% terhadap variabel kepuasan pelanggan Indihome Karawang, sedangkan sisanya sebesar 37.5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini. Perusahaan sebaiknya meningkatkan dimensi *reliability* karena memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan tetapi masih mendapatkan skor tanggapan responden yang terkecil.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Indihome Karawang