

ABSTRAKSI

Layanan telah menjadi faktor yang paling penting dalam perusahaan jasa. Salah satu bagian penting dari layanan kualitas pelayanan. kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai harapan pelanggan. IndiHome adalah produk telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk (Telkom Indonesia). Telkom Indonesia adalah perusahaan telekomunikasi dan penyedia layanan jaringan di Indonesia. pelanggan IndiHome di Bandung meningkat setiap bulan dengan 10.007 di 9 bulan pertama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sebuah survei online telah diterbitkan dan 400 berlaku pada kuesioner telah dianalisis. analisis kuantitatif-deskriptif, studi kausal, dan analisis regresi ganda telah digunakan selama penelitian. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan has significant dampak positif bagi kepuasan pelanggan sebagian, dan Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara bersamaan. Studi ini juga menemukan bahwa nilai R square Disesuaikan adalah 0,615. Ini berarti bahwa 61,5% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel independen

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

