

ABSTRAK

Semakin banyaknya penyedia *fixed broadband internet* di Indonesia membuat konsumen semakin sulit untuk memilih layanan mana yang mereka butuhkan. Dalam rangka memberikan pelayanan dan jasa yang terbaik untuk konsumen, Indihome tidak bisa hanya berfokus untuk mengembangkan produknya saja tetapi perusahaan juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar menimbulkan kepuasan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan. Dewasa ini, perkembangan teknologi dikalangan Generasi Z (Gen-Z) atau generasi pada kalangan remaja ini sangatlah pesat. Mereka mulai menggunakan layanan jasa berbasis internet dalam kesehariannya salah satunya layanan Indihome. Secara umum, kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indihome Generasi-Z. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *convenience sampling* yaitu mengambil sampel yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis deskriptif.

Kata kunci: Indihome, *Fish Bone*, Kepuasan, Generasi Z