

ABSTRAK

Melihat fenomena yang terjadi dimana permintaan masyarakat akan layanan berbasis teknologi FTTH dan Triple Play semakin meningkat namun tidak disertai dengan peningkatan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan serta penetapan harga Indihome yang tidak kompetitif, tidak menutup kemungkinan bahwa Indihome akan kalah bersaing dengan perusahaan kompetitor maupun dengan perusahaan-perusahaan pendatang abru yang muncul dan siap bersaing seiring dengan meningkatnya permintaan pasar, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus PT. Telkom Indonesia Witel Bandung Tahun 2022).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan studi pustaka. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kepada 96,04% responden yaitu pelanggan yang menggunakan layanan Indihome. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis data deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan Software IBM SPSS 28.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) perlunya perbaikan indikator *tangible* dan peningkatan indikator *responsiveness*; (2) pada tingkat kenyataan/kinerja indikator *reliability* perlu diperbaiki lagi sedangkan indikator tertinggi yaitu *responsiveness* perlu ditingkatkan lagi; (3) dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Dan berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 54,6% dan sisanya sebesar 45,4% diperanguhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Indihome