

## ABSTRAK

Tingginya jumlah pelanggan Internet di Indonesia mempengaruhi kebutuhan masyarakat terhadap koneksi internet dalam menunjang kegiatan sehari-hari seperti halnya penggunaan internet *fixed broadband*. Internet *fixed broadband* di Indonesia memiliki berbagai macam merek layanan salah satunya adalah Indihome dimana Indihome di Indonesia memiliki jumlah pelanggan tertinggi dibandingkan kompetitor sejenisnya. Namun terdapat permasalahan mengenai layanan Indihome yang dikeluhkan oleh pelanggan dari segi *e-service quality* layanan Indihome.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dengan sub variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* Internet Indihome.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi pelanggan layanan *fixed broadband* Indihome di Indonesia yakni sebanyak 8,7 juta pelanggan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan total sampel sebanyak 350 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis parsial dan simultan.

Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara *efficiency* terhadap kepuasan pelanggan, sementara terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan Indihome.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *privacy* yang merupakan dimensi dengan nilai paling tinggi serta memiliki pengaruh sangat kuat pada kepuasan pelanggan, peneliti menyarankan penyedia layanan *fixed broadband* Indihome untuk terus berupaya untuk menjaga data-data pelanggan seperti halnya data perbankan, data diri pelanggan, *history access* pelanggan dan nomor telepon pelanggan kepada pihak lain, dikarenakan kepuasan pelanggan *fixed broadband* Indihome didominasi oleh faktor tersebut. Jadi secara manajerial atau secara praktis, manajemen Indihome harus terus memperhatikan dan selalu meningkatkan jaminan privasi pelanggan.

**Kata Kunci:** Fixed broadband, Indihome, Kualitas layanan elektronik, Kepuasan pelanggan.