

## Abstrak

Kebutuhan masyarakat di Indonesia banyak memiliki ragam kebutuhan, salah satunya adalah kebutuhan teknologi komunikasi. Salah satu perusahaan milik BUMN yaitu PT. Telkom Indonesia Tbk, sebagai perusahaan pemegang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia mengerahkan sumber dayanya untuk meningkatkan kebutuhan teknologi komunikasi di bidang *Fixed Broadband* ke seluruh wilayah di Indonesia. Melalui produk yang bernama *IndiHome*. *IndiHome* adalah produk layanan *Fixed Broadband* akses internet dengan menggunakan teknologi yang mendukung *Fixed Broadband*. Penggunaan layanan *IndiHome* melalui pemasaran dari Plasa Telkom di seluruh kota Bandung, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan dan mengunjungi Plasa Telkom tersebut. Dalam penelitian ini, pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dijadikan sebagai bahan penelitian. Berdasarkan pada tampilan data statistik pada perusahaan *Fixed Broadband*, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan plasa telkom terhadap kepuasan pelanggan *IndiHome* di wilayah kota Bandung. Komponen dari kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini adalah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *insidental sampling* sebanyak 100 responden melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan ialah regresi sederhana dan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menjelaskan persentase tanggapan terhadap kualitas pelayanan plasa telkom sebesar 75,65%, sedangkan pada kepuasan pelanggan 70,40%. Dari kedua variabel tersebut menghasilkan pengaruh sebesar 42,7%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan plasa telkom di kota Bandung memiliki pengaruh yang cukup terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *IndiHome*, Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Kepuasan Pelanggan