

ABSTRAK

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Semakin hari semakin banyak bermunculan jenis jasa baru dan inovatif. Jenis layanan jasa yang mulai tumbuh belakangan ini adalah jasa penyediaan akses internet. Hal ini terjadi berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat akan internet yang semakin hari semakin tinggi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi PT Telkom untuk terus mengembangkan layanannya dengan mengeluarkan produk inovasi yaitu Wifi.id *Manage Service* untuk meningkatkan kualitas layanan internet guna menciptakan kepuasan bagi para pemakainya. Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mengenai kualitas jasa layanan Wifi.id manage service di PT Telkom Bandung.

The method used is a causal descriptive method with a quantitative approach. The number of samples in this study as much as 70 respondents, the determination of samples using purposive sampling technique with repondent criteria ever used Wifi.id Manage Service. Technique of collecting data by giving questionnaire to reponden, interview to employee and documentation. Testing data analysis using validity test, reliability, normality test and simple linear regression test.

Based on the results of descriptive analysis, service quality scored 78.65% and customer satisfaction scored 74.56%. The conclusion of this research is customer perception on service quality and customer satisfaction level on Wifi.if Manage Service included in category good enough. The influence of service quality to customer satisfaction is 18,6%, the rest 81,4% (100-18,6%) influenced by product, price or other factor that not examined which presumably can influence customer's satisfaction.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Pemasaran