

ABSTRAK

Era globalisasi berkaitan erat dengan meningkatnya ketergantungan antar bangsa seluruh dunia. Faktanya Indonesia juga menjadi salah satu negara yang mendapatkan dampak dari globalisasi. Salah satu dampaknya adalah kebutuhan akan internet, mulai dari sarana konektivitas dan komunikasi, mengakses informasi, pengetahuan dan juga sarana hiburan. Menurut laporan *We Are Social*, sejak bulan Januari 2022 terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia. Angka ini telah meningkat sebanyak 1,03% dari tahun 2021 dengan jumlah pengguna internet sebanyak 202,6 juta orang. Banyaknya pengguna internet aktif menciptakan pasar bagi para perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan internet. Salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan internet yang dikelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah PT Telkom Indonesia Tbk dengan produk IndiHome atau kepanjangan dari Indonesia *Digital Home*. Menurut Top Brand Award IndiHome menjadi perusahaan dengan jumlah konsumen terbanyak, namun sejak 2017 hingga 2021 grafiknya mengalami penurunan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen IndiHome di Kota Bandung tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan alat bantu kuesioner dan data statistik yang diukur menggunakan skala likert. Responden dari penelitian ini adalah konsumen IndiHome di Kota Bandung dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan model *simple random sampling*.

Pada penelitian ini diperoleh hasil rata-rata skor total 1.395 dengan persentase 75%. Nilai kepuasan konsumen terbesar dipengaruhi oleh sub-variabel *attributes related to purchase* artinya sebanyak 78% konsumen merasa puas apabila kesopanan karyawan, reputasi perusahaan, dan cara perusahaan mewujudkan permintaan konsumen dinilai baik.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Atribut Kepuasan Konsumen