

ABSTRAK

Jumlah pengguna *Wifi Corner* di D.I Yogyakarta terhitung paling besar, namun pada pelaksanaannya masih terdapat pelanggan yang komplain terhadap layanan yang diberikan oleh *Wifi Corner*. Hal tersebut merupakan masalah bagi PT. Telkom sebagai penyedia *Wifi Corner*, karena dengan adanya komplain tersebut berarti masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal dan harus dibenahi agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan di *Wifi Corner*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan *Wifi Corner* di D.I Yogyakarta.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, Sedangkan berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan kepada 390 responden dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pelanggan *Wifi Corner* di D.I Yogyakarta.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa *service quality Wifi Corner* di D.I Yogyakarta memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,2%, sisanya 40,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (ketanggapan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.