

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan pelanggan tentang pelayanan yang berikan oleh Nethost. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di Nethost Dayeuh Kolot Bandung.

Menurut Wyfock (Tjiptono 2011: 331) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Cadotte, et al dalam Tjiptono (2011:433) Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan masuk dalam kategori baik. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Internet Nethost. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan adalah sebesar 55,1% sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan uji t dimensi keandalan ( $X_2$ ) dan daya tanggap ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan dimensi bukti fisik ( $X_1$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar adalah dimensi daya tanggap yaitu sebesar 42%, sedangkan dimensi jaminan memiliki pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,1%

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda**