

Abstrak

Dalam perkembangan dunia modern dan globalisasi saat ini, kebutuhan akan komunikasi telah menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat. Hampir seluruh kehidupan sehari-hari bersinggungan dan bahkan bergantung pada komunikasi dengan menggunakan layanan telekomunikasi, dan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, layanan internet menjadi salah satu kebutuhan wajib masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja, harapan, serta tingkat kepuasan konsumen mengenai kualitas layanan Wifi.id pada Wificorner Pt.Telkom di kota Bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, menggunakan metode *purposive sampling* kepada 384 pengguna layanan Wifi.id. Penelitian ini menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA) untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing masing atribut tersebut. Hasil penelitian kinerja dari perusahaan yang diberikan kepada pelanggan mengenai kualitas layanan adalah 69,5%. Harapan dari konsumen mengenai kualitas layanan Wifi.id pada Wificorner Pt.Telkom di kota Bandung adalah 71,1%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian kepuasan dalam kategori tidak puas karena memiliki indeks sebesar 0,974. Hasil dari Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 4 atribut yang harus diprioritaskan untuk di perbaiki oleh Wifi.id pada Wificorner Pt.Telkom di kota Bandung.

Kata kunci: Analisis Kepuasan Konsumen, IPA, Kualitas Layanan