

## ABSTRAK

Persaingan antar operator seluler di Indonesia kian meningkat dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang terus naik bahkan melebihi jumlah penduduk di Indonesia. Tak heran jika operator seluler terus bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk Indosat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan tipe penyelidikan kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling incidental* dengan jumlah sampel sebanyak 384 orang. Data primer didapat dari penyebaran kuisioner dan wawancara sedangkan data sekunder didapat dari website, buku, dan juga jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima aspek kualitas pelayanan, aspek bukti fisik dan jaminan berada dalam kategori baik masing-masing dengan persentase sebesar 70.42% dan 68.14%. Sedangkan aspek keandalan, daya tanggap, dan empati berada dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 60.39%, 59.22%, dan 61.28%.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan mendapat persentase sebesar 63.89% yang berada dalam kategori cukup baik dan kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 59.74% juga berada dalam kategori cukup baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0.876 atau 87.6%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan Indosat di Kota Bandung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka sebaiknya aspek kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan adalah aspek daya tanggap terutama inisiatif pegawai untuk membantu pelanggan tanpa perlu diminta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Indosat.