

## ABSTRAK

Penggunaan teknologi pada saat ini semakin berkembang pesat. Teknologi memberikan manfaat dalam dunia pengetahuan, dan juga memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi ilmiah. Seiring dengan bertumbuhnya pengguna teknologi telekomunikasi dan informatika, munculah inovasi baru yaitu *fixed broadband* jaringan internet yang berkecepatan tinggi. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *fixed broadband* yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan mengeluarkan produk barunya yang bernama Indihome.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diukur oleh *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan kepuasan pelanggan diukur oleh menggunakan jasa itu kembali, pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain, pelanggan tidak akan pernah mengeluh

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* jenis *simple random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 75 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas pelayanan memiliki nilai 61.23% masuk dalam kategori cukup, sedangkan kepuasan pelanggan memiliki nilai 57.24% termasuk dalam kategori cukup. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh 23.91%, sedangkan sisanya 76.09% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Teknologi**