

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy) pada kepuasan pelanggan apakah pelanggan puas atau tidak terhadap layanan yang diberikan. Indihome yang merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi dengan semakin banyaknya kompetitor, perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling yang merupakan bagian dari non probability sampling dengan skala likert. Kemudian teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diolah menggunakan *software SPSS (Statistical Product Moment and Service Solution) version 23.0 for windows*.

Berdasarkan hasil analisis data model regresi menunjukkan $Y = -0.173 + 0,069 X_1 + 0,449X_2 + -0,90X_3 + 0,133X_4 + 0,178X_5$ dan diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy berpengaruh nyata secara simultan didapat nilai sebesar $46.938 > 2,31$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Indihome kota Bandung, regresi linear berganda