

## **ABSTRAK**

Perkembangan jumlah dan jenis penyedia jasa layanan internet di Bandung menimbulkan persaingan ketat antar provider. Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagi Nethost untuk menggaet konsumen. Persepsi dan ekspektasi yang erat kaitannya dengan kualitas jasa harus ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi, ekspektasi, dan kepuasan pengguna jasa layanan internet Nethost.

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur ekspektasi dan persepsi dari setiap indikator pada masing-masing dimensi kualitas jasa sehingga dapat melakukan analisis GAP dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelanggan memiliki persepsi yang baik dan ekspektasi yang tinggi namun belum merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan Nethost.

Peningkatan kinerja yang dapat dilihat dari indikator hasil penelitian yang telah disampaikan serta memperhatikan indikator pada kritik dan saran.

**Kata Kunci:** Kepuasan pelanggan, ekspektasi, persepsi, analisis GAP, *Important Performance Analysis*