

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memiliki peran penting pada suatu perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal untuk perusahaan itu sendiri, disini penulis melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang di terapkan oleh Infomedia Indihome. Infomedia adalah salah satu perusahaan pada Telkom Group yang bergerak di bidang telekomunikasi yang mengkhususkan diri sebagai jembatan komunikasi antar pelaku bisnis dan saluran informasi bagi pelanggan. Dalam era modern ini internet dari waktu ke waktu semakin berkembang, jasa penyedia layanan internet juga semakin banyak, maka dengan hal itu Infomedia Indihome perlu untuk memperbaiki kualitas layanannya supaya pelanggan bisa loyal dengan produk Indihome. Tujuan penelitian ini dibuat adalah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan Indihome dengan pelayanan yang dilakukan Infomedia melalui kualitas layanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang seluruh adalah konsumen Infomedia dengan pengaambilan sampel menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuin SPSS Versi 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen pada PT.Infomedia Nusantara dengan presentase 86.5%. Sedangkan kenyataan yang diterima oleh konsumen Infomedia dengan presentase 90.3%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Metode IPA