

## ABSTRAK

Internet sebagai salah satu layanan komunikasi menyebabkan masyarakat dapat selalu terhubung dan membagi informasi secara instan tanpa batasan ruang dan waktu. Berkaitan dengan itu, sosial media sebagai wadah mengutarakan pendapat serta kritik dan saran menjadi sarana penting bagi para provider. Dalam penelitian ini akun twitter @IndosatCare digunakan sebagai objek penelitian. Penelitian dilakukan berdasarkan pada adanya tingkat kebutuhan kualitas pelayanan yang prima oleh *customer service*.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tingkat pengaruh kualitas layanan dengan pemenuhan kepuasan pelanggan dalam pelayanan keluhan pelanggan *customer service* Indosat Ooredoo di Twitter.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner online yang disebarkan kepada pelanggan Indosat melalui *mention* di Twitter. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan sebelumnya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

Melalui analisis deskriptif diperoleh bahwa tanggapan responden berada pada tingkat persentase 73,64% untuk kualitas layanan dan 72,9% untuk kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara variabel independen *kualitas layanan* dengan variabel dependen kepuasan pelanggan. Variabel *reliability* memiliki pengaruh terbesar. Secara simultan seluruh variabel independen kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Uji Koefisien Determinasi menyatakan bahwa variabel independent yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 69,8% sementara selebihnya yaitu sebesar 30,2% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel yang tidak termasuk dalam analisa penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Sosial Media.