

ABSTRAK

Pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Begitu juga data yang tak kalah menariknya, ada 160 juta pengguna aktif media sosial. Disisi lain penjualan produk indihome mengalami perubahan disetiap bulannya. Pada awal tahun 2019 penjualan produk Indihome mencapai 1011 unit, namun pada bulan-bulan selanjutnya penjualan menurun hingga bulan Juli dan pada bulan Agustus penjualan mengalami kenaikan 1285 unit. Maka dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan indihome di wilayah Cijawura Kota Bandung dengan dimensi kepuasan pelanggan yaitu *attributes relate to product*, *attributes relate to service*, dan *attributes relate to purchase*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Telkom Cijawura Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Slovin dengan jumlah 100 responden. Dengan teknik nonprobability sampling. Dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan teknik analisis deskriptif didapatkan hasil yaitu pelayanan yang dilakukan oleh PT. Telkom Cijawura berada pada kategori baik dengan skor sebesar 73,96%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan.