

ABSTRAK

Indihome sebagai penyedia jasa layanan internet memiliki peluang yang cukup besar dalam menambah konsumen. Namun, kenyataannya masih banyak terdapat keluhan dan komentar negatif yang dilontarkan oleh pengguna Indihome dengan berbagai macam alasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual pada Layanan Indihome Plaza Telkom Tabanan pada Masa Pandemi COVID-19. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 orang yang dihitung menggunakan rumus solvin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah Metode Servqual. Hasil dalam Penelitian ini menunjukkan berdasarkan jenis kelamin (Laki-laki dan Perempuan), dan responden berdasarkan pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, dan Lainnya) merasa cukup puas terhadap pelayanan Plaza Telkom Tabanan. Nilai Servqual Score menunjukkan nilai positif. Dapat dilihat pada grafik bahwa gap terbesar ada pada assurance yaitu sebesar 0.46. Artinya dimensi tangibles memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terbesar dibandingkan dimensi-dimensi lain. Saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Plaza Telkom

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Metode *Servqual*