

## ABSTRAK

STO Padalarang merupakan sentra telepon otomatis yang memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas telekomunikasi di wilayah Padalarang dan Sekitarnya. STO Padalarang memiliki strategi dalam memasarkan produk Indihome yaitu dengan cara door to door dan open table. Untuk pemasaran secara digital STO Banjaran hanya memanfaatkan sistem SEO yang dimiliki oleh Telkom Indonesia untuk memasarkan produk, namun pemasaran secara interaktif dengan menggunakan media sosial belum dapat mendorong penjualan produk Indihome dan layanan lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *service quality* pada Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang yang harus ditingkatkan guna mendukung pemasaran dan penjualan produk Indihome di STO Padalarang. Dengan banyaknya permintaan tidak hanya kepuasan pelanggan yang dirasakan tetapi ada pula kekecewaan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja, harapan pelanggan pada Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang. Peneliti menggunakan Objek Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang dengan studi kasus kepada pengguna objek Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang dengan menguraikan data-data yang sudah terkumpul melalui data kuesioner.

Prioritas Utama Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang yaitu Karyawan mampu untuk menjelaskan produk secara spesifik, Kualitas produk sesuai dengan spesifikasi yang diberikan, dan Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang mampu menyimpan informasi pelanggan dengan baik. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan rata-rata Kualitas Layanan, diperoleh bahwa tingkat harapan sebesar 84,33% yang artinya Sangat Tinggi. Tingkat Kenyataan sebesar 81,75% yang artinya Sangat Tinggi. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah kuadran A atau Prioritas Utama yaitu Pelayanan yang dilakukan secara terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan, Pegawai berusaha memberikan alternatif solusi dan keluhan pelanggan, Pelayanan dilakukan dengan prosedur STO Padalarang, Pegawai selalu bersikap jujur dan adil pada setiap pelanggan

**Kata Kunci : *Service Quality*, Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang, Kepuasan Pelanggan**