

ABSTRAK

Di era teknologi seperti sekarang, penggunaan internet makin berkembang. Banyak penyedia layanan jasa provider internet yang menawarkan produknya guna menunjang keberlangsungan penggunaan internet yang semakin dibutuhkan. Seperti contohnya Indihome salah satu provider yang banyak dipilih masyarakat Indonesia. Dengan melakukan pelayanan yang baik diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan keluhan pelanggan dapat ditekan sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Tujuan penelitian ini guna menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa ISP Indihome. Perolehan data penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dan analisis data kuantitatif. Sedangkan untuk alat analisis yang digunakan dengan bantuan SPSS versi 25.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik metode *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 130 responden yang berlangganan jasa ISP Indihome. Metode analisis yang diterapkan pada penelitian ini adalah uji Analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai persentase sebesar 72,73% dan kepuasan pelanggan sudah termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai persentase sebesar 73,06%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan besaran pengaruh sebesar 77,1% lainnya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Indihome.