

ABSTRAK

Begitu banyak penyedia layanan internet di Indonesia, salah satunya yakni Indihome yang menjadi penyedia layanan internet dengan jumlah pelanggan terbanyak di Indonesia. Witel penyelenggara Indihome Indonesia salah satunya yaitu Witel Tangerang yang mencakup wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan. Indihome Wilayah Telkom (Witel) Tangerang mendapatkan predikat *Best Customer Experience* pada TW-1 2020, namun tidak pada TW-2 hingga TW-4 di tahun yang sama. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan atau penurunan pada tiga aspek yakni penanganan keluhan, penanganan gangguan, dan juga kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan penanganan keluhan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Metode penelitian pada penelitian ini yaitu kuantitatif. Sampel dari penelitian ini yakni 100 pengguna Indihome Witel Tangerang. Teknik sampel yang dilakukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*. Data yang didapatkan kemudian, di analisis dengan cara deskriptif serta menggunakan *software* SmartPLS 3.0.

Pada hasil analisis deskriptif variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan dikatakan memiliki kategori baik sedangkan variabel kepuasan pelanggan dikatakan memiliki kategori tidak baik. Berdasarkan analisis penelitian ini didapatkan bahwa, kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan pengaruh kualitas layanan yang dimediasi oleh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengartikan bahwa, jika ingin menaikkan kepuasannya, maka Witel Tangerang perlu meningkatkan kualitas layanan serta lebih memperhatikan cara dalam menangani keluhan pelanggannya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan Pelanggan