

Abstrak

Perkembangan ilmu teknologi yang semakin canggih, pada zaman sekarang mengubah gaya hidup masyarakat di Indonesia. PT Telkom Indonesia adalah perusahaan milik negara atau BUMN yang membuat aplikasi Myindihome dengan tujuan memudahkan para pelanggan dalam mengakses *wifi* dan meyakinkan para konsumen untuk tetap setia menggunakan produk layanan Indihome. Namun adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan aplikasi Myindihome dengan harapan konsumen. Jadi penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat harapan dan kenyataan pada aplikasi ini dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk wilayah Karawang.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif, dengan pengambilan data menggunakan kuuesioner online. Populasi dalam penelitian ini adalah setiap individu yang menggunakan aplikasi Myindihome di wilayah Karawang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probababilty sampling* dengan jenis penelitian *purposive sampling* dengan jumlah responde 100 orang.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah dengan menghitung semua hasil tingkat harapan dan kenyataan *e-service quality* pada aplikasi Myindihome di wilayah Karawang.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Aplkasi Myindihome, Importance Performance Analysis (IPA).*