

## ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki prioritas yang penting bagi perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia. Tingginya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan telekomunikasi terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan produk Indihome PT. Telkom Kandatel Pemalang dilihat dari indikator kualitas jasa. Penelitian ini adalah kualitas pelayanan produk indihome di PT. Telkom Kandatel Pemalang.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah survei kepada 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* data diambil dengan menggunakan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil dari 100 orang responden, maka diperoleh nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 69% yang dikategorikan tinggi, dan nilai rata-rata variabel kepuasan pelanggan sebesar 69,3% yang dikategorikan tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**