

ABSTRAK

Dalam sektor telekomunikasi, menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah kunci untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kualitas layanan, produk, dan kepuasan pelanggan di IndiHome, penyedia terkemuka yang dioperasikan oleh PT Telkomsel di Kota Cirebon, Indonesia. Tujuan utama adalah mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan produk IndiHome, menilai tingkat kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan. Melalui survei kuesioner yang ditujukan pada 384 responden berusia 34-39 tahun, khususnya pengusaha, dengan memperhatikan berbagai aspek pendapatan dan demografi pekerjaan, kami mengeksplorasi pandangan mereka terhadap layanan, produk, dan kepuasan secara keseluruhan dari IndiHome. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas dan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, baik secara keseluruhan maupun parsial. Implikasi dari penelitian ini adalah penting bagi IndiHome untuk fokus pada perbaikan layanan dan produk guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan daya saing di pasar telekomunikasi. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pandangan berharga bagi perusahaan telekomunikasi untuk meningkatkan pemahaman terhadap preferensi pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan demi kesuksesan bisnis jangka panjang.

Kata Kunci: Telekomunikasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan