

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom IndiHome WiTel Lembong Bandung” Respondents involved in this study as many as 125 customers who've come in and make a payment on the Plasa Telkom Lembong Bandung, the method used is a non-probability sampling techniques. The data collection is done by spreading online questionnaire and data analysis method performed by multiple linear regression using SPSS 20 software. The results showed that the partial positive effect of service quality on customer satisfaction. Then based on the results of the F test, the results showed that the quality of services simultaneously affect customer satisfaction. The coefficient of determination obtained significant, this means that customer satisfaction is influenced by the variable quality of services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles while the rest can be explained by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom *IndiHome* WiTel Lembong Bandung”. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 125 pelanggan yang pernah datang dan melakukan pembayaran di Plasa Telkom Lembong Bandung metode yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian berdasarkan hasil uji F, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi diperoleh signifikan, hal ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Konsumen