

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan pada menurunnya pelanggan Indihome, masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan dan proses.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan proses terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel yaitu 99 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan proses terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Kualitas pelayanan dan proses memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 44,7%, pengaruh variabel yang dominan adalah proses sebesar 28,9%, sedangkan gaya kepemimpinan sebesar 15,8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Proses dan Kepuasan Pelanggan