

ABSTRAK

Salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia yang banyak digunakan ialah *Indihome*. Pelayanan yang diberikan PT.Telkom *Indihome* di pandang cukup memuaskan terutama dalam hal kecepatan.Namun keterlambatan yang sering terjadi serta kurang maksimalnya pelayanan membuat pelanggan merasa tidak puas atau terjadinya keluhan pelanggan.Penelitian ini bertujuan untuk menguji sekaligus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan PT. Telkom *Indihome*Lumajang.Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban kuesioner pada skala 1-5 dengan jumlah responden sebanyak 91 orang yaitu pelanggan PT. Telkom *Indihome*Lumajang.Teknik sampling yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *sampling purposive*.Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana.Hasil pengujian regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap keluhan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, keluhan pelanggan, *Indihome*, produk



ABSTRACT

Quite satisfactory, especially in terms of speed. However, the delays that often occur and the lack of maximum service make customers feel dissatisfied or the occurrence of customer complaints. This study aims to test and analyze the effect of service quality on customer complaints of PT. Telkom Indihome Lumajang. The data needed in this study were obtained from questionnaire answers on a scale of 1-5 with a total of 91 respondents, namely customers of PT. Telkom Indihome LOne of the service products from PT. The most widely used Indonesianis telecommunicationsIndihome. The services provided by PT. Telkom Indihome are considered umajang. The sampling technique used in determining the sample is purposive sampling. The data obtained were then analyzed using the Simple Linear Regression Test. The results of the simple regression test indicate that the service quality variable is able to provide a significant positive influence on customer complaints.

Keywords : service quality, customer complaints, Indihome, product

