Abstrak

Penelitian ini digunakan guna mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh PT. Telkomsel Regional Jawa Barat melalui program Telkomsel poin. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat harapan yang diinginkan dengan tingkat kenyataan yang terjadi sesuai kualitas layanan yang di berikan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan studi deskriptif melalui media kuesioner dari populasi pelanggan Telkomsel di Bandung dengan sampel 100 responden. Kuesioner yang dibagikan ke responden menggunakan skala pengukuran *likert* yang dilengkapi dengan berbagai tehnik pengumpulan data. Sedangkan, dari segi pengujian penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dengan tehnik analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Nilai *customer satisfaction index (CSI)* yaitu sebesar 74,64% menandakan pengguna merasa puas, terhadap kualitas layanan yang diberikan Telkomsel Poin, sehingga perlu rasanya Telkomsel melakukan perbaikan disetiap indikator kualitas layanan agar dapat memuaskan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *tehnik Importance Performance Analysis (IPA)*.