

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan meninjau kepuasan konsumen pada program Winback Telkomvision yang studi kasus dilakukan pada CV Bunda Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis data uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini memiliki variabel yakni kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan konsep TERRA dikategorikan baik, kualitas produk dan dimensi harga dikategorikan kurang puas, tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dikategorikan terjadi pada gap keempat dan kelima, dan kepuasan pelanggan pada program Winback Telkomvision dikategorikan baik. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja perusahaan belum mencapai kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Program Winback, Kepuasan Pelanggan, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Gap*, Kualitas Produk, Dimensi Harga, Dimensi SERVQUAL, CV Bunda