

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan PT Arana Teknologi Indonesia sebagai penyedia jasa internet (ISP), mengingat seringnya muncul keluhan pelanggan terkait gangguan jaringan, lambatnya penanganan keluhan, serta minimnya pembaruan produk. Topik ini dianggap penting karena mutu pelayanan berperan besar dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pengguna di tengah persaingan ketat industri ISP. Metode yang digunakan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dengan lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pendekatan penelitian bersifat kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 134 pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Uji validitas menunjukkan mayoritas butir pertanyaan memenuhi kriteria ($r > 0,3$), sementara uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,935 yang menandakan tingkat konsistensi sangat tinggi. Analisis kesenjangan (*gap*) memperlihatkan seluruh dimensi bernilai negatif, dengan keandalan dan daya tanggap menjadi aspek terendah. Berdasarkan diagram kartesius, prioritas perbaikan difokuskan pada ketepatan waktu pemberian layanan serta kecepatan penanganan keluhan. Hasil penelitian memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh, sekaligus menjadi masukan penting bagi pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

Kata Kunci: kualitas layanan, ISP, SERVQUAL, validitas, reliabilitas, pelanggan, PT Arana Teknologi Indonesia.