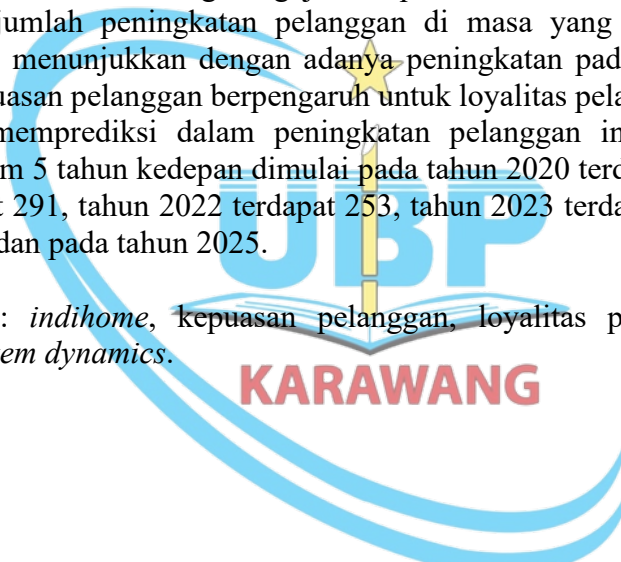


## ABSTRAK

Dalam menghadapi masa pandemi sekarang ini membuat banyak orang harus mengubah kesehariannya. Adapun dengan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap produknya sehingga akan mempertahankan loyalitas pelanggan, hal tersebut produk jasa layanan indihome menjadi subjek terpenting pada masa pandemi ini karena layanan internet lebih bermanfaat untuk pekerjaan dan aktivitas lainnya di dalam rumah. Namun seiring berjalannya waktu banyak juga pelanggan indihome yang berhenti berlangganan pada tahun 2021, dengan beberapa penyebab alasannya yaitu efisiensi biaya, tidak punya uang, paket kemahalan, gangguan jaringan dan pindah provider. Subjek penelitian ini adalah Plasa Telkom Group Karawang. Tujuan dari metode system dynamics pada penelitian ini adalah untuk menjelaskan penggambaran dan memecahkan suatu masalah dari sistem yang diusulkan sehingga hasil penyajian dalam simulasi model tersebut akan dapat memberikan saran untuk mengurangi jumlah permintaan berhenti berlangganan dan mengetahui jumlah peningkatan pelanggan di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini menunjukkan dengan adanya peningkatan pada dimensi perceived best dari kepuasan pelanggan berpengaruh untuk loyalitas pelanggan dan hasil dari skenario 1 memprediksi dalam peningkatan pelanggan indihome pada masa pandemi dalam 5 tahun kedepan dimulai pada tahun 2020 terdapat 185 pelanggan, 2021 terdapat 291, tahun 2022 terdapat 253, tahun 2023 terdapat 287, tahun 2024 terdapat 321 dan pada tahun 2025.

**Kata Kunci:** *indihome*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pandemi, skenario, *system dynamics*.



## ABSTRACT

*In the face of the current pandemic, many people have to change their daily lives. As for increasing customer satisfaction with their products so that they will maintain customer loyalty, Indihome service products are the most important subject during this pandemic because internet services are more useful for work and other activities at home. However, as time goes by, many Indihome customers will also unsubscribe in 2021, for several reasons such as cost efficiency, lack of money, expensive packages, network disruptions, and switching providers. The subject of this research was Plaza Telkom Group Karawang. The purpose of the system dynamics method in this study was to describe and solve a problem from the proposed system so that the results of the presentation in the simulation model will be able to provide suggestions for reducing the number of unsubscribe requests and knowing the number of subscribers increasing in the future. The results of this study indicated that an increase in the perceived best dimension of customer satisfaction had an effect on customer loyalty and the results from scenario 1 predict an increase in Indihome customers during the pandemic in the next 5 years starting in 2020 there were 185 customers, 2021 there were 291, in 2022 there were 253, in 2023 there would be 287, in 2024 there would be 321 and in 2025.*

**Keyword:** *indihome, customer satisfaction, customer loyalty, pandemic, scenario, system dynamics.*

