

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON INDIHOME CONSUMER SATISFACTION IN
BOGOR***

By Djodi Pangestu

Abstract

The purpose of this study is to analyze and prove the effect of product quality and service quality on Indihome consumer satisfaction. The type of data used is quantitative data. The population used is Indihome consumers in Bogor. The number of samples used is 100, namely consumers who have or are currently using indihome products with purposive sampling method. This study uses data analysis techniques, namely inferential analysis and Partial Least Square (PLS) analysis with analysis tools using SmartPLS software. 3.3.3. The results obtained from this study are that the product quality variable has an effect on consumer satisfaction and the service quality variable has an effect on consumer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
INDIHOME DI BOGOR**

Oleh Djodi Pangestu

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Indihome. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Populasi yang digunakan merupakan konsumen Indihome di Bogor. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 yaitu konsumen yang pernah atau sedang menggunakan produk indihome dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis inferensial dan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan alat bantu analisis menggunakan *software* SmartPLS.3.3.3. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu Variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen