

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON INDIHOME CUSTOMER SATISFACTION

By Mahira

Abstract

When the advancement of the internet develops every year, the demand for society will increase. this creates an open door for companies providing network access. One of them is PT. Telkom access especially Indihome, but currently there are problems with the quality of products and quality of services provided. This problem is determined by the formulation of the problem whether product quality and service quality have an influence on customer satisfaction at Indihome. This research was created to prove and analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Indihome. The type of data determined is quantitative with a population of 50 Indonesian users in the Tanjung Priok area using the purposive sampling method. PLS3.0 was used as an analysis technique in this study. The results obtained from this study are (1) product quality has a significant effect on customer satisfaction (2) service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction.*

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME

Oleh Mahira

Abstrak

Saat ini kemajuan internet berkembang setiap tahun, kebutuhan permintaan masyarakat akan internet juga meningkat. ini menciptakan terbukanya pintu bagi perusahaan penyedia akses jaringan. Salah satunya adalah PT. Telkom Akses khususnya Indihome, namun saat ini terdapat masalah dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagaimana permasalahan tersebut ditetapkan rumusan masalah yakni apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Adapun penelitian ini dibuat untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Jenis data yang ditetapkan adalah kuantitatif dengan populasi pengguna Indihome didaerah tanjung priok sebanyak 50 orang pengguna Indihome dengan metode *purposive sampling*. PLS3.0 dipergunakan sebagai teknik analisis didalam penelitian ini. Adapun hasil yang diperoleh daripenelitian ini adalah (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.