

DECISION OF PURCHASE OF SHOPEE E-COMMERCE ON GENERATION MILLENIAL IN JOHAR BARU SUB-DISTRICT

By Ajeng Damasari

Abstract

*This study uses a quantitative descriptive method which is carried out on IndiHome users in North Jakarta. IndiHome is a service product from PT. TELKOM Indonesia is a telecommunication and information company which was launched in 2015. The purpose of this study is to determine and analyze whether the price and service quality affect customer satisfaction of IndiHome users in North Jakarta. Samples were taken of 50 respondents with a side probability method. Data collection was carried out by distributing questionnaires. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the analysis tool used is PLS (Partial Least Square). The results showed that (1) Price has a significant influence on customer satisfaction. (2) Service quality has a significant influence on customer satisfaction. The result of R-Square customer satisfaction is 0.845 indicating a very strong research model and means that price and service quality together have a significant contribution to customer satisfaction of IndiHome users in North Jakarta by 85.4%
keywords: price, service quality, customer satisfaction*

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA INDIHOME DI JAKARTA UTARA

Oleh Ajeng Damasari

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pengguna IndiHome di Jakarta Utara. IndiHome merupakan produk layanan yang berasal dari PT. TELKOM Indonesia yang berbasis perusahaan telekomunikasi dan informasi yang diluncurkan pada tahun 2015. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan metode *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan alat analisis yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *R-Square* kepuasan pelanggan adalah 0.845 menandakan model penelitian sangat kuat dan mengartikan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara sebesar 85,4%

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.