

ABSTRAK

FITRI UMAROH NPM 2019119001, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *IndiHome* di DKI Jakarta, Dibawah bimbingan Ibu Kania Ratnasari. ST, MIB.

Penelitian ini mencakup ranah kepuasan pelanggan pada kualitas produk *IndiHome* di DKI Jakarta. *IndiHome* merupakan salah satu produk dari PT. Telkom, Tbk yang merupakan market leader pada industri telekomunikasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meneliti pengaruhnya kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *IndiHome* di DKI Jakarta. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pengguna produk *IndiHome* yang bertempat tinggal di DKI Jakarta dan pengguna aktif yang berlangganan *IndiHome*. Menggunakan Metode *Purposive Sampling* dengan Analisis Data menggunakan Regresi Linear Sederhana terdapat Uji Determinasi dan Uji Hipotesis dengan Uji-T yang menggunakan *SPSS V 25*.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan terdapat Kualitas Produk dengan nilai 19.995 yang terdiri dari variable Kinerja Produk, Fitur, Kesesuaian Spesifikasi, Ketahanan, Keandalan Produk, Kemampuan Melayani, Estetika, Kualitas Yang Dirasakan, kemudian untuk Kepuasan Pelanggan memiliki nilai 1.987, yang terdiri dari variable Kesesuaian Harapan, Minat Penggunaan Berkelanjutan, Kesiediaan merekomendasikan, Dan diantara dua variable tersebut terdapat perolehan data, dari uji-t hitung sebesar $19.995 > 1.987$ dan dari nilai signifikan memperoleh $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan dengan pernyataan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, serta hasil uji Determinasi menunjukkan kontribusi variabel *independen* (bebas) terhadap variabel *dependen* (terikat) sebesar 80,3% sisanya 19,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini contohnya harga, promosi dan lainnya. Maka, penelitian antara variable X dan Y menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *IndiHome* di DKI Jakarta. Namun, agar pelanggan lebih puas dan ingin melakukan penggunaan secara berkelanjutan, PT. Telkom, Tbk perlu meningkatkan keandalan pada produknya yaitu *IndiHome* khususnya bagi pelanggan di DKI Jakarta, karena memiliki rata-rata terendah pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Pemasaran. vii

ABSTRACT

FITRI UMAROH NPM 2019119001, The Effect of Product Quality Against Customer Satisfaction of IndiHome in DKI Jakarta , Under the guidance of Mrs. Kania Ratnasari. ST, MIB.

This research captures the realm of customer satisfaction on the quality of IndiHome products in DKI Jakarta. Indihome is a product of PT. Telkom, Tbk which is the market leader in the telecommunications industry. The purpose of this study is to examine the effect of product quality on IndiHome of customer satisfaction in DKI Jakarta. Respondents in this study number 100 people who live in DKI Jakarta and active customers who using IndiHome product. The Method is using the Purposive Sampling with Data Analysis using Simple Linear Regression and there is a Determination Test and Hypothesis Testing with T- Test using SPSS V 25.

Based on the results of the analysis and discussion, there is Product Quality with a value of 19,995 which consists of variables Product Performance, Features, Conformity Specifications, Durability, Product Reliability, Serviceability, Aesthetics, Perceived Quality, then for Customer Satisfaction has a value of 1,987, which consists of variable Conformance of Expectations, Interest in Sustainable Use, Willingness to recommend. And between the two variables there is data acquisition, from the t-test count of $19,995 > 1,987$ and from the significant value obtained $0.000 < 0.05$ so that it can be stated by the statement that the hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted, and the results of the Determination test show the contribution of the independent variable (independent).) to the dependent variable (bound) of 80.3%, the remaining 19.7% is influenced by other variables not examined in this study, for example price, promotion and others. Thus, research between variables X and Y shows that there is a significant effect between product quality on IndiHome customer satisfaction in DKI Jakarta. However, so that customers are more satisfied and want to use it sustainably, PT. Telkom, Tbk needs to improve the reliability of its product, namely IndiHome, especially for customers in DKI Jakarta, because it has the lowest average in this study..

Keyword: Quality of Product, Customer Satisfaction, Marketing