

ABSTRAK

Nama : Feby Alwan
NPM : 1411800011
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : “Analisi Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Kasus Pengguna IndiHome di BSD)”
Dosen Pembimbing : Annuridya R.P.O, S.Pi, MM

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indihome di BSD. Sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 120 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, kriterianya adalah kepada pelanggan atau pengguna wifi indihome. metode analisa penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *Software SmartPLS3*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dikarenakan nilai T Statistics kurang dari 1,97 dan nilai P-Values lebih dari 0,05 yaitu, nilai T Statistics harga pada penelitian ini 1.885 dan nilai P-Value 0,070 2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan nilai T Statistics kualitas pelayanan pada penelitian ini 1.057 dan nilai P-Value 0,0291 3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai T Statistics 6.198 dan P-Values 0,000 4) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai T Statistics 46.995 dan P-Values 0,000 5) Hasil nilai *Goodness of Fit* (*GOF*) pada penelitian ini adalah 0,343. Artinya kecocokan model dan variabel penelitian ini *medium* atau sedang.

Kata kunci: Harga , Kualitas pelayanan, Kualitas Produk

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of finding out what factors affect the satisfaction of Indihome customers in BSD. The sample in this study was 120 respondents, with a sampling technique using Purposive Sampling, the criteria were to customers or users of indihome wifi. This research analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach and uses SmartPLS3 Software. The results showed that 1) In this study, it was found that the price did not have a significant effect on customer satisfaction, because the T Statistics value was less than 1.97 and the P-Values value was more than 0.05, namely, the T Statistics value of the price in this study was 1,885 and the P-Value value was 0.070 2) The quality of service did not have a significant effect on customer satisfaction because the T Statistics value of service quality in this study was 1,057 and the P-Value value was 0.0291 3) Product Quality had a significant effect on customer satisfaction, T Statistics value 6,198 and P-Values 0.000 4) Customer Satisfaction had a significant effect on customer loyalty, T Statistics value 46,995 and P-Values 0.000 5) The result of the Goodness of Fit (GOF) value in this study was 0.343. This means that the match of the model and variables of this study is medium.

Keywords: *Price, Quality of service, Product Quality*