

# **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PRODUK INDIHOME PT. TELKOM**

**Puput Indriyanti**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada produk *Indihome* PT. Telkom. Pelanggan merupakan fokus utama yang merasakan kepuasan dari kualitas jasa yang dirasakan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 16.0 for windows dan menggunakan model penelitian regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengujian menggunakan metode regresi linier sederhana menghasilkan adanya pengaruh signifikan dari *eservice quality* terhadap *customer satisfaction* pada produk *Indihome* PT. Telkom. Dengan nilai koefisien sebesar 0,1701 dan signifikansi sebesar 95% ( $\alpha = 5\% = 0,05$ ) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif, yang berarti bahwa jika ada kenaikan dalam *e-service quality* maka tingkat *customer loyalty* juga akan naik.

**Kata Kunci :** *E-service Quality, Customer Satisfaction.*

## ***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON PT. TELKOM INDIHOME PRODUCTS***

***Puput Indriyanti***

### ***Abstract***

*This study aims to know the effect of e-service quality on customer satisfaction on PT Telkom Indihome products. Customers are the main focus that feels satisfaction from the quality of services perceived. The data analysis method used in this study is quantitative research methods with a descriptive approach. The sample in this study was 30 people obtained from the distribution of questionnaires. Data analysis used the SPSS (Statistical Product and Service Solution) application 16.0 for windows. The results of the study state that test using a simple linear regression method resulted in a significant effect of e-service quality on customer loyalty on the PT Telkom Indihome products. With a coefficient of 0.1701 and a significance of 95% ( $\alpha = 5\% = 0,05$ ) which indicates a positive relationship, which means that if there is an increase in e-service quality, the level of customer satisfaction will also increase.*

***Keywords:*** *E-service Quality, Customer Satisfaction.*