

ABSTRAK

Nina Hartini (1188020149): “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAYANAN INDIHOME (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Indihome Di Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon)”.

Tingginya kebutuhan manusia serta diiringi dengan kemajuan era digital yang semakin canggih ini. Termasuk juga semakin berkembangnya IT dan komunikasi di era revolusi industri 4.0. Memotivasi konsumen untuk menaikkan intensitas penggunaan teknologi mereka pada aktivitas kesehariannya. Sehingga membuat sebuah kesempatan untuk industri jasa penyediaan layanan informasi dan telekomunikasi untuk terus unggul di dunia digital terus memasarkan dan menjual produknya yang membuat konsumen mudah terhubung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen layanan indihome. Dimana variabel independen adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan untuk variabel dependen adalah loyalitas.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Yaitu dengan menyebar kuesioner yang diisi oleh responden yang bertindak sebagai konsumen PT. Telkom Indonesia. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden, pengumpulan data dilakukan melalui sosialisai melalui google foms. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji f, matrik korelasi dan koefisien determinasi (r^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dibuktikan hasil dari uji f (simultan) yang menghasilkan bahwa nilai fhitung lebih besar dari ftabel ($21,347 > 3,09$) dan nilai signifikan lebih rendah dari 0,05 yaitu $0,000$ ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas