

Abstrak

Pertumbuhan angka pengguna internet mendorong kuatnya persaingan kompetitif para penyedia layanan internet (*Internet Service Provider* disingkat ISP) di Indonesia, baik dari sisi pemerintah maupun swasta untuk tetap terus menyediakan layanan yang berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami keterkaitan kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan menganalisis 13 artikel yang dipublikasikan antara tahun 2019 - 2024 menggunakan teknik tinjauan pustaka atau studi literatur. Sumber data penelitian berasal dari Google Scholar dengan teknik *purposive sampling* literatur yang secara spesifik menilai kualitas layanan dan/ atau kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ISP terpilih, yaitu Indihome, Iconnet, First Media, Biznet Home, dan MyRepublic. Penelitian ini menemukan adanya tren atas kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas produk, meskipun keduanya terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan ISP milik pemerintah dan swasta. Pada ISP milik pemerintah, kualitas layanan dominan atas kualitas produk, sedangkan pada ISP milik swasta berlaku sebaliknya. Penelitian ini mengusulkan perlu adanya ekosistem yang berbasis pengguna demi mempertahankan kualitas layanan dan kualitas produk supaya tetap seimbang dan mampu secara sinergis berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Adanya limitasi dalam penelitian ini membuka ruang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas penggunaan database artikel dan mengikutsertakan lebih banyak ISP sebagai subjek penelitian.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Penyedia Layanan Internet

Abstract

The growth in the number of internet users has driven strong competitive competition among internet service providers (ISPs) in Indonesia, both from the government and private sector, to continue to provide high-quality services. This study aims to understand the relationship between service quality and product quality on customer satisfaction by analyzing 13 articles published between 2019 - 2024 using a literature study technique. The research data source comes from Google Scholar with a purposive sampling technique that specifically assesses service quality and/or product quality on customer satisfaction of selected ISPs, namely Indihome, Iconnet, First Media, Biznet Home, and MyRepublic. This study found a trend in service quality compared to product quality, although both have been shown to have a positive effect on customer satisfaction of government and private ISPs. In government-owned ISPs, service quality is dominant over product quality, while in private ISPs the opposite is true. This study proposes the need for a user-based ecosystem in order to maintain service quality and product quality so that they remain balanced and can synergistically have a positive effect on user satisfaction. The limitations in this study open up space for further research to expand the use of article databases and include more ISPs as research subjects.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Internet Service Provider