

INTISARI

Internet menjadi media yang sedang populer digunakan masyarakat untuk menunjang kebutuhan telekomunikasi, sosial, dan bisnis. Semakin berkembangnya teknologi, perusahaan – perusahaan penyedia layanan telekomunikasi menghadirkan produk layanan internet kepada pelanggan. Pentingnya kebutuhan internet bagi masyarakat, menjadi tuntutan kepada penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan internet yang diberikan. Meningkatnya kebutuhan internet di masyarakat menyebabkan semakin tinggi standar yang diharapkan oleh pelanggan akan layanan internet yang di berikan oleh perusahaan penyedia layanan internet. Peningkatan kualitas layanan menjadi pertimbangan penting oleh perusahaan penyedia layanan internet guna sebagai keunggulan kompetitif layanan serta untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari sisi layanan internet yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan internet. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan jumlah sampel sebesar 200 responden.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda pada kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi, dan keamanan privasi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan. Variabel layanan pelanggan menunjukkan hasil yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji terhadap variabel keamanan privasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan internet di Indonesia. Di sisi lain, pengujian variabel kualitas informasi menunjukkan hasil yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan internet.

Kata kunci: layanan internet, kualitas jaringan, layanan pelanggan, kualitas informasi, keamanan privasi, kepuasan pelanggan

Abstract

Internet is a popular media for many people to fulfill telecommunication, social, and business needs. In align with the development of technology, companies that provide solution for communication start to present internet service for many people. The importance of internet for many people demand service providers to improve the internet service they provide. The raise of the need of internet by many people elevates the standard expected by customer for the internet service provided by internet service provider. Improvement of service quality become the important consideration for internet service provider to win the market competition and to be able to improve customer satisfaction. The purpose of this research is to understand the factors that influence customer satisfaction in regard to the internet service provided by internet service provider. The primary data used in this research is collected from 200 respondents by using a questionnaire.

This research use multiple regression method on network quality, customer service, information quality, and privacy security toward customer satisfaction. The result of this research shows that network quality have a significant positive impact toward customer satisfaction. Customer service variable also have a positive and significant impact toward customer satisfaction. Privacy security also have a positive and significant toward internet users' satisfaction in Indonesia. On another side, test on information quality show an insignificant impact toward customer satisfaction.

Keywords: internet service, network quality, customer service, information quality, privacy security, customer satisfaction