

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME FIBER DI PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. DATEL SINGARAJA.**

OLEH
HERLINA JULIANTHI EDDY PUTRI
NIM 1717041194
JURUSAN MANAJEMEN

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Fiber. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 140 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria responden yaitu Pelanggan IndiHome yang minimal berlangganan 3 bulan dan pelanggan IndiHome yang berusia 17-60 tahun. Pemilihan berdasarkan usia dianggap dapat menjawab pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan. (3) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja.

Kata Kunci: citra perusahaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and corporate image on IndiHome Fiber customer satisfaction. The number of samples in this study were 140 respondents, the sample technique used was purposive sampling technique using respondent criteria, namely IndiHome customers who have a minimum subscription of 3 months and IndiHome customers aged 17-60 years. Selection based on the assessment can answer the statement submitted by the researcher. The data analysis technique in this research is causal quantitative research using multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) Service quality and company image have a significant effect on customer satisfaction of IndiHome Fiber at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Singaraja data. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and. (3) Company image has a positive and significant effect on customer satisfaction of IndiHome Fiber at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Singaraja data.

Keywords: company image, customer satisfaction, service quality.