

ABSTRAK

Ananda Putri Febriani, NIM. 3402190074. “Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Oyon Saryono, Drs., M.M. (Pembimbing I) dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Di era globalisasi yang semakin cepat karena kemajuan teknologi ini, maka teknologi tidaklah asing dan sangat erat kaitannya dengan kehidupan disetiap harinya. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini telah mengalami kemajuan dan banyak digunakan masyarakat dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu. Seiring dengan perkembangan bisnis yang semakin kompleks, maka semakin meningkat pula persaingan dalam dunia bisnis. Oleh karena itu perusahaan dapat memberikan dan memperhatikan kualitas informasi dan kualitas layanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para pesaing. Dengan begitu hanya perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teknik survey. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 72 orang untuk masing-masing variabel. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji parsial (Uji T), analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, uji signifikan (Uji F). Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam analisis koefisien determinasi diperoleh hasil data sebesar 72,25% yang dapat dijelaskan oleh kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,75% dapat dijelaskan oleh pengaruh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan