

Analisis Variabel-Variabel yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa FMIPA UI Terhadap Penggunaan Indihome sebagai Provider Layanan Internet = Analysis of Variables Influencing FMIPA UI Student Satisfaction with the Usage of Indihome as an Internet Service Provider

Indah Syafhyra Nurjanah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521137&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang semakin mengalami kemajuan pesat dan kompleks telah merubah banyak hal dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu perubahan gaya hidup masyarakat di Indonesia yang paling terlihat yaitu dalam hal menggunakan internet. Kondisi pandemi COVID19 juga membuat kebutuhan akan internet semakin meningkat, sehingga menjadikan beberapa orang melakukan switching intention penggunaan internet dari data seluler ke wifi, termasuk mahasiswa. Hal tersebut berdampak pada pertumbuhan pengguna operator internet wifi, khususnya Indihome, yaitu operator yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Adanya peningkatan tersebut harus diimbangi dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya secara baik agar pelanggan merasa puas ketika menggunakan wifi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa FMIPA UI terhadap penggunaan Indihome sebagai provider layanan internet dan mencari profile mahasiswa FMIPA UI yang puas terhadap penggunaan Indihome. Variabel yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan terhadap penggunaan Indihome adalah jenis kelamin, pendapatan orang tua, jumlah perangkat yang terhubung ke wifi, intensitas penggunaan internet dalam sehari, durasi lamanya berlangganan Indihome per bulan, persepsi pelanggan (customer perceived value), gaya hidup, kepercayaan, kualitas layanan, dan kualitas produk. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FMIPA UI yang menggunakan wifi Indihome dalam membantu kegiatan proses pembelajaran daring dengan lokasi pemasangan di daerah Pulau Jawa dan Sumatera dengan jumlah responden sebanyak 247 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan metode analisis data Partial Least Square dan Classification and Regression Tree. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa durasi lamanya berlangganan, kualitas layanan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FMIPA UI dalam menggunakan Indihome. Profile mahasiswa yang puas terhadap penggunaan Indihome adalah mahasiswa yang memperoleh kualitas produk yang baik, kualitas layanan yang baik, dan sudah berlangganan Indihome dalam jangka waktu yang lama.

.....The development of information technology, which is experiencing rapid and complex progress, has changed many things in everyday life. One of the most visible changes in people's lifestyles in Indonesia is in terms of using the internet. The condition of the COVID pandemic has also increased the need for the internet, which has prompted some people to make a switching intention to use the internet from mobile data to wifi, including students. This has an impact on the growth of wifi internet operator users, especially Indihome, which is the operator most widely used by the public. This increase must be balanced with good service provided to customers so that customers feel satisfied when using wifi. This study aims to find out which variables significantly influence the level of satisfaction of FMIPA UI students with using Indihome as provider and to find profiles of FMIPA UI students who are satisfied with using Indihome. Variables that are thought to influence the level of satisfaction with using Indihome are gender, parental income, number

of devices connected to wifi, intensity of internet use in a day, duration of Indihome subscription per month, customer perceived value, lifestyle, beliefs, service quality, and product quality. Respondents in this study were FMIPA UI students who used Indihome wifi to assist online learning process activities with installation locations in the areas of Java and Sumatra. with the number of respondents as many as 247 people. Sampling was carried out using purposive sampling technique. This study used the Partial Least Square and Classification and Regression Tree. The results of this study indicate that the length of subscription, service quality, and product quality have a significant effect on FMIPA UI student satisfaction in using Indihome. Profiles of students who are satisfied with using Indihome are students who get good product quality, good service quality, and have subscribed to Indihome for a long time.