

Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom (Indihome) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Depok = The relationship between Service Quality of PT Telkom (Telkom) To the Satisfaction of the Customer At The time of a Pandemic COVID-19 in the Area of Depok

Ridhwan Khalid Ibrahim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920533063&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya kebijakan pemotongan Fair Usage Policy secara sepihak yang dilakukan oleh PT Telkom Indihome pada masa pandemi COVID - 19 khususnya di wilayah Depok, seperti yang kita ketahui PT Telkom Indihome merupakan salah satu BUMN besar yang ada di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk Menggambarkan adanya hubungan antara kualitas layanan PT.Telkom (Indihome) terhadap kepuasan pelanggan pada masa pandemi COVID-19 di wilayah Depok. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisioner yang peneliti sebar menggunakan Google Form lewat media sosial seperti Whatsapp, Instagram, Twitter dan Line serta melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan internet PT Telkom Indihome. Teori yang digunakan adalah Dimensi Kualitas pelayanan dan Dimensi Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian dari analisis dari Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kepuasan Pelanggan dapat dikatakan kurang baik, PT Telkom Indihome belum memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga kepuasan pelanggan dari provider tersebut mendapatkan hasil yang kurang baik. Hal tersebut didukung dengan hasil pengumpulan data responden, dalam teori Dimensi Kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi akan tetapi 4 Dimensi mendapat hasil cukup buruk dan hanya 1 yang mendapat hasil cukup baik, sedangkan pada Teori Dimensi Kepuasan Pelanggan terbagi menjadi 3 dimensi, 2 diantaranya mendapat hasil cukup buruk dan 1 dimensi mendapat hasil buruk.

.....The background of this research is the policy of cutting Fair Usage Policy unilaterally conducted by PT Telkom will Depend on the pandemic COVID - 19 particularly in the area of Depok, as we know PT Telkom Telkom is one of the large state-owned enterprises in Indonesia. This study aims to Describe the relationship between the quality of service PT.Telkom (Telkom) to the satisfaction of the customer at the time of a pandemic COVID-19 in the region of Depok. The approach of research is quantitative. The collection of data through questionnaires that researchers spread using a Google Form through social media such as Whatsapp, Instagram, Twitter and Line as well as do interviews with some of the internet customers of PT Telkom Telkom. The theory used is the Dimensions of service Quality Dimensions and Customer Satisfaction. The research results of the analysis of the Dimensions of Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction can be said to be less good, PT Telkom Agrees not to provide good service quality so that customer satisfaction from the providers of such get results that are less good. This is supported by the results of the data collection the respondents, in the theory of Dimensions of service Quality there are 5 dimensional but 4-Dimensional got the results bad enough and the only 1 that gets quite good results, whereas in the Theory of Dimension of Customer Satisfaction is divided into 3 dimensions, 2 of them got the results bad enough and 1 dimension gets bad results.