

# ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI PENYEDIA LAYANAN MOBILE INTERNET DI JAKARTA

Oleh : Ariyawira Binui

Pesatnya kemajuan teknologi khususnya di bidang mobile membuat komunikasi dan akses informasi menjadi sangat mudah. Hal-hal ini menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan utama manusia modern. Perusahaan yang bergerak sebagai penyedia layanan internet harus dapat mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan penjualan dan menimbulkan minat untuk tetap berlangganan terhadap jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada industri penyedia layanan mobile Internet di Jakarta. Faktor-faktor ini meliputi kesesuaian harga, kualitas jaringan, dan kualitas pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang berasal dari hasil pengumpulan kuesioner sebanyak 150 responden di Jakarta. Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret 2018 sampai dengan Mei 2018. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif dan analisa regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dimana dimensi yang memiliki pengaruh yang paling dominan adalah dimensi kualitas jaringan, selanjutnya diikuti oleh dimensi kualitas pelayanan lalu dimensi kesesuaian harga.

Kata kunci: kualitas jaringan, kesesuaian harga, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, penyedia layanan Internet.