

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR
COBIT 5 DAN MODEL ANALISIS FAKTOR PADA PELANGGAN
TELEKOMUNIKASI**

(Studi Kasus PT Telkom Pamekasan)

Velia Nur Afni Hidayanti
(160441100065)

Dosen Pembimbing I : DR. Meidya Koeshardianto, S.Si., M.T

Dosen Pembimbing II : Novi Prastiti, S.KOM., M.KOM.

ABSTRAK

PT Telkom Pamekasan melayani pelanggan, semakin lama jumlah pelanggan semakin menurun. Sehingga menurunnya jumlah pelanggan membuat perusahaan semakin menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui parameter apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan telkom speedy atau indihome pada masyarakat di Pamekasan. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi di masyarakat Pamekasan yang menggunakan speedy atau indihome tidak diketahui secara pasti, maka sampel yang diambil sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor kualitas pelayanan, kualitas produk speedy atau indihome dan faktor harga. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang telah dibuat oleh peneliti dengan bersumber Cobit 5. Pengelolaan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis faktor dan dianalisis dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi harga tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy atau Indihome.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, pelayanan, Kualitas, harga, Analisis Faktor, Speedy atau Indihome.