

ABSTRAK

Helmy Yahya, Analisis Kualitas Layanan Internet Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Lamongan dengan Menggunakan *Partial Least Square*. Dibimbing oleh Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T. dan Agus Salim, S.T., M.T.

Analisis Kualitas Layanan Internet Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Lamongan dengan Menggunakan *Partial Least Square*

Partial Least Square merupakan salah satu teknik analisis statistika multivariat yang dapat menangani banyak variabel respon dan sekaligus variabel eksplanatori. Teknik ini merupakan teknik SEM yang sifatnya lebih fleksibel, karena tidak memerlukan data yang berdistribusi normal. PLS dapat diterapkan ke dalam model reflektif maupun formatif dengan jumlah sampel yang kecil. Kegunaan PLS adalah sebagai prediktor untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kualitas layanan internet Indihome Telkom Lamongan. Variabel yang digunakan adalah *tangible*, *empathy*, *assurance*, *reliability* dan *responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang tidak memenuhi persyaratan yaitu indikator A5 dan R2. Harus dilakukan eliminasi pada indikator yang tidak sesuai syarat dari model PLS. Setelah dianalisis lebih lanjut, terdapat peningkatan nilai *R square* setelah dilakukan pengeliminasian pada indikator A5 dengan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan internet Indihome Telkom Lamongan adalah variabel *empathy*.

Kata Kunci : PLS, Internet, Indihome, Telkom, Kualitas layanan

ABSTRACT

Helmy Yahya, Quality Analysis of Internet Service Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Lamongan by Using Partial Least Square. Guided by Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T. and Agus Salim, S.T., M.T.

Quality Analysis of Indihome Internet Services PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Lamongan by Using Partial Least Square

Partial Least Square is one of multivariate statistical analysis technique that can handle many response variables and simultaneously explanatory variables. This technique is a SEM technique that is more flexible, because it does not require data that is normally distributed. PLS can be applied to both reflective and formative models with small sample quantities. Usefulness PLS is as a predictor to know the variables that affect the quality of Indihome Internet service Telkom Lamongan. The variables used are tangible, empathy, assurance, reliability and responsiveness. The results showed that there is one indicator that does not meet the requirements of indicators A5 and R2. Must be eliminated on indicators that are not eligible from the PLS model. After further analysis, there is an increase in R square value after the elimination of the indicator A5 with variables that significantly influence the quality of Internet service Indihome Telkom Lamongan is empathy variable.

Keywords: PLS, Internet, Indihome, Telkom, Quality of service