

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data peningkatan pengguna internet di Indonesia yang memberikan peluang bagi perusahaan penyedia jasa internet yaitu PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) yang merupakan anak perusahaan PT PLN (Perseroan) yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan software SmartPLS 4.0. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan purposive sampling dengan jumlah 100 responden. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan berada pada kategori cukup baik.

Hasil penelitian ini berdasarkan klasifikasi kuesioner yaitu terdapat 124 responden dari kuesioner yang disebar, sejumlah 100 kuesioner yang valid dan sejumlah 24 kuesioner yang tidak valid. Hasil penelitian ini mengarah pada tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan (x1), kualitas produk (x2), kepuasan pelanggan (Y) dan penanganan keluhan pelanggan (z). Hasil dari analisis SEM-PLS adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh penanganan keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan Pelanggan, Iconnet, SmartPLS.