

ABSTRAK

Produk, proses dan orang merupakan unsur-unsur dari Bauran Pemasaran yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Produk, proses dan orang terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan indihome di kota medan JL.H.M.YAMIN. jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Keseluruhan populasi yang ada dalam penelitian ini adalah rata-rata 563 orang. Dikarenakan banyaknya populasi pengguna layanan indihome JL.H.M.YAMIN maka dalam teknik pengambilan sampel diperkecil dengan menggunakan rumus Slovin yang tingkat toleransi kesalahan 5% sehingga di dapatkan sebanyak 85 responden yang dijadikan sebagai objek penelitian untuk dibagikan kuisioner yang diukur dengan menggunakan skala Likert. Uji F mengungkapkan bahwa Produk, Proses, Orang secara simultan berdampak signifikan pada Kepuasan Pelanggan. Uji t menampilkan bahwasanya variabel Produk, Proses, Orang, berdampak signifikan pada Kepuasan Pelanggan indihome di kota Medan. Sementara itu, R-squared uji sampel yang diperoleh sebesar 37,5% sementara sisanya 62,5% (100% - 37,5%) merupakan pengaruh dari variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Produk, Proses, Orang, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Products, processes and people are elements of the Marketing Mix that have an influence on customer satisfaction. This study was conducted to determine and analyze the effect of products, processes and people on customer satisfaction of indihome service users in the city of Medan JL.H.M.YAMIN. this type of research is Quantitative Research. The total population in this study is an average of 563 people. Due to the large population of indihome service users JL.H.M.YAMIN, the sampling technique is minimized using the Slovin formula with an error tolerance level of 5% so that 85 respondents are obtained who are used as research objects to be distributed questionnaires measured using a Likert scale. The F test reveals that Product, Process, People simultaneously have a significant impact on Customer Satisfaction. The t test shows that the variables Product, Process, People have a significant impact on indihome Customer Satisfaction in Medan city. Meanwhile, the sample test R-squared obtained is 37.5% while the remaining 62.5% (100% - 37.5%) is the influence of independent variables not examined in this study.

Keywords: Product, Process, People, Customer Satisfaction