

ABSTRAK

Aplikasi MyIndiHome telah dirilis sejak tahun 2016 dengan mengusung *tagline* “MyIndiHome : Mudah, Nyaman, Pasti bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja”. Aplikasi MyIndiHome berfungsi untuk berlangganan IndiHome, aktivasi OTT Video Streaming, registrasi dan berbagai macam fitur tambahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi MyIndiHome.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode deskriptif Kuantitatif dimana data yg didapatkan melalui kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk Indihome di Kota Bandung yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Jumlah sample yang di targetkan untuk mengisi kuisioner adalah 100 responden secara acak. Kualitas produk adalah salah satu saran positioning utama pada pemasar, dan mempunyai dampak langsung pada kinerja produk, dimensi yang digunakan pada kualitas produk yaitu bentuk, fitur, kinerja kualitas, kesesuaian kualitas, daya tahan, kehandalan, kemampuan memperbaiki, gaya, dan kostumisasi. Sedangkan kepuasan pelanggan yaitu perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini merupakan hasil pengolahan data yang diketahui bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel (X) sebesar 81,69%, dan variabel (Y) sebesar 82,5% berdasarkan analisis deskriptif. Namun masih terdapat kekurangan dalam masing-masing dimensi disetiap variabel.

Kata Kunci : Metode deskriptif – kuantitatif, Kualitas Produk, Kepuasan pelanggan, Aplikasi MyIndiHome