

## ABSTRAK

Saat ini aplikasi MyIndihome mendapatkan rating 3,0 dari 5,0 pada *Google Play Store* (versi Indonesia) dan mendapatkan rating 4,1 dari 5,0 pada *App Store*. Namun tidak sedikit pelanggan yang mengeluh terkait kualitas layanan yang diberikan pihak MyIndihome. Pengguna yang merasa kurang puas memberikan keluhan dan penilaian rating yang kecil pada aplikasi myIndihome. Dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna Indihome, maka pihak PT. Telkom Indonesia menciptakan aplikasi MyIndihome yang bertujuan untuk mempermudah pengguna layanan internet indihome dalam mengakses dan mengelola layanan *Triple Play Service* (internet, televisi, dan telepon rumah). Namun, tidak semua fitur aplikasi ini dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna, terutama pengguna aplikasi MyIndihome di Sidoarjo. Hal ini mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi myIndihome. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality* (E-Servqual) dengan pendekatan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode *E-Servqual* digunakan untuk membandingkan persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan, dengan tujuh dimensi *E-Servqual* sebagai variabel uji. Hasil penelitian ini adalah hasil nilai *GAP* mendapatkan nilai negatif pada setiap atribut, dengan tiga atribut nilai *GAP* terendah yakni atribut F1 (-0.86), RE1 (-0.85), dan F3 (-0.83). Selanjutnya hasil perankingan menggunakan metode *AHP* mendapatkan hasil dari tiga nilai rata-rata *E-Servqual* terbobot terendah dengan nilai prioritas -0.259 (*Fulfillment*), -0.199 (*Privacy*), dan -0.172 (*Contact*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyIndihome masih terdapat beberapa kekurangan terutama pada variabel F1, RE1, dan F3 pada perhitungan nilai *GAP*, pada hasil perankingan *AHP* didapati kekurangan pada nilai rata-rata *E-Servqual* terbobot dengan nilai prioritas pada dimensi *fulfillment*, *privacy*, dan *contact*.

**Kata Kunci:** *Electronic Service Quality, Analytic Hierarchy Process, MyIndihome.*

## **ABSTRACT**

*Currently, the MyIndihome application has a rating of 3.0 out of 5.0 on the Google Play Store (Indonesian version) and a rating of 4.1 out of 5.0 on the App Store. However, many customers have raised complaints about the quality of service provided by MyIndihome. Users who are dissatisfied have expressed their grievances and given low ratings to the MyIndihome application. In an effort to enhance the services provided to Indihome users, PT. Telkom Indonesia created the MyIndihome application with the objective of facilitating users of Indihome internet services in accessing and managing the Triple Play Service (internet, television, and home phone). However, not all features of this application are user-friendly, especially for users of the MyIndihome application in Sidoarjo. This has had a notable impact on user satisfaction with the MyIndihome application. Consequently, this research employs the Electronic Service Quality (E-Servqual) method along with the Analytic Hierarchy Process (AHP) approach to ascertain the level of user satisfaction. The E-Servqual method is utilized to juxtapose users' perceptions and expectations of service quality, with seven E-Servqual dimensions serving as test variables. The findings of the research demonstrate that there exists a negative GAP value for each attribute, with the lowest GAP values identified in attributes F1 (-0.86), RE1 (-0.85), and F3 (-0.83). Moreover, the ranking results derived from the AHP method reveal the three lowest weighted average E-Servqual values with priority scores of -0.259 (Fulfillment), -0.199 (Privacy), and -0.172 (Contact). In conclusion, it can be inferred that the MyIndihome application still harbors certain shortcomings, particularly within variables F1, RE1, and F3 in the calculation of GAP values. The AHP ranking results also indicate deficiencies in the weighted average E-Servqual values with priority scores within the dimensions of fulfillment, privacy, and contact.*

**Keywords:** *Electronic Service Quality, Analytic Hierarchy Process, MyIndihome.*