

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA WI-FI INDIHOME PT TELKOM
BENGKALIS (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu)**

Nama Mahasiswa : Romta Ulina Br Tampubolon
NIM : 5103211522
Dosen Pembimbing : Nazrantika Sunarto, S.E., M.M

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bengkulu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Snowball Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan pada Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu adalah sangat tinggi, dengan total skor mean 4,24. Hasil tanggapan responden tentang *responsiveness* pada Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu adalah tinggi, dengan skor mean 4,17. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar $16,115 > 1,984$. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu adalah sebesar 72,6% dan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Responsiveness*, Kepuasan Pelanggan, Wi-Fi IndiHome

***THE EFFECT OF RESPONSIVENESS ON CUSTOMER
SATISFACTION OF INDIHOME WI-FI USERS PT TELKOM
BENGKALIS (Case Study of Bengkalis City Community)***

Name of Student : Romta Ulina Br Tampubolon
Student ID Number : 5103211522
Supervisor : Nazrantika Sunarto, S.E., M.M

Abstract

This study aims to analyze the effect of responsiveness on customer satisfaction of IndiHome Wi-Fi users of PT Telkom Bengkalis. The type of research used is associative. The population in this study is the people of Bengkalis City. The sampling technique used in this study is Nonprobability Sampling with Snowball Sampling technique, with a total of 100 respondents. The data analysis method used is simple linear regression analysis. The results of respondents' responses regarding customer satisfaction on IndiHome Wi-Fi PT Telkom Bengkalis are very high, with a total mean score of 4.24. The results of respondents' responses regarding responsiveness on IndiHome Wi-Fi PT Telkom Bengkalis are high, with a mean score of 4.17. The results of this study indicate that responsiveness has a significant effect on customer satisfaction with a calculated $r_{\text{value}} > r_{\text{table}}$ of $16.115 > 1.984$. The influence of responsiveness on customer satisfaction of Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkalis is 72.6% and the remaining 27.4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Responsiveness, Customer Satisfaction, Wi-Fi IndiHome