

***The Influence Of Image, Quality Of Service and Interpersonal
Communication On Customer Satisfaction PT.GMDP Internet Service Provider
Bojonegoro***

By : Intan Purnama Sari

2023

***Student Of the Departement of Management, Faculty of Economic, Darul
Islamic University 'Ulum Lamongan***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of image, service quality and interpersonal communication on customer satisfaction of PT. GMDP Internet Service Provider Bojonegoro. This study uses quantitative methods and nonprobability sampling, sampling techniques with incidental sampling techniques. Data collection using a questionnaire via form. The sample in the study amounted to 96 consumers of PT.GMDP Internet Service Provider Bojonegoro. This study uses the help of the Microsoft Excel program and IBM SPSS Statistic version 27 to conduct Validitas Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Test, T Test (Partial), F Test (Simultaneous), and Determination Coefficient Test (R²). Research result from the result of the Fcount value of 28,431 Greater than > Ftable 2.70 with a significant value of $0,000 < 0,05$. Based on this value, it can be concluded that the variables of Image (X1), Service Quality (X2), Interpersonal Communication (X3), together or simultaneously have an influence on customer satisfaction of PT.GMDP Internet Service Provider Bojonegoro.

Keyword : Image, Service Quality, Interpersonal Communication, Customer Satisfaction

Pengaruh Citra, Kulaitas Pelayanan dan Komunkasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Konsumen

Oleh : Intan Purnama Sari

2023

Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul' Ulum Lamongan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeahu pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersnal terhadap Kepuasan Konsumen di PT.GMDP Internet Service Provider Bojonegor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitaif dan teknik pengambilan sampel *Nonprobiliti Sampling* dengan teknik sampling Insidental. Pengumpulan data mengguakan kuisioner melalui formulir. Sampel pada penelitian berjumlah 96 responden PT.GMDP Internet Service Provider Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan bantuan program Mirosoft Exel dan IMB SPSS Statistic versi 27 untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regres Linier Berganda, Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian dari hasil nilai F_{hitung} 28,431 lebih besar dari F_{tabel} 2,70 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. berdasarkan nlai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Citra (X1), Kualitas Pelayana (X2), dan Komunikasi Interpersonal (X3) secara bersama-sama atau seara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di PT.GMDP Internet Service Provider Bjonegoro.

Kata Kunci : Citra, Kualitas Pelaynan dan Komunkasi Interpersonal, Kepuasan Konsumen.