

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH MOBILE NETWORK QUALITY, SERVICE CONTENT QUALITY,CUSTOMER SERVICE QUALITY,PERCEIVED VALUE, CUSTOMER SATISFACTION,CONTINUANCE INTENTION TERHADAP PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL DI MANADO

MyTelkomsel merupakan produk digital dari merek dagang Telkomsel yang dimiliki oleh PT Telekomunikasi Seluler Tbk. Layanan yang ditawarkan antara lain: cek bean dan kuota, beli paket internet dan pulsa telkomsel. MyTelkomsel mendukung pembayaran digital untuk memudahkan transaksi pengguna., sehingga banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia mulai dari kota Manado yang memiliki 2 cabang sedangkan kota Jakarta, Surabaya memiliki banyak cabang dan masih banyak cabang di kota lainnya. Mytelkomsel

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Product Quality, Service Content Quality dan Customer Service Quality terhadap Continuance Intention melalui Perceived Value dan Customer Satisfaction. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu menambah wawasan dan pengetahuan terhadap ilmu manahemeen serta mengenai pengaruh dari variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini

Penelitian ini bersifat kausal dengan metode kuantitatif dan dengan menggunakan software AMOS 22.0 untuk membantu mengola data primer

dari 100 konsumen Mytelkomsel di Manado yang bermasih dikumpulkan dengan menggunakan Teknik snowball sampling. Karakteristik responden yang ada dalam penelitian ini yaitu pria dan Wanita , berusia 18-60 tahun, berdomisili Manado, tahun dan pernah mengunjungi Mytelkomsel 2 kali dalam waktu 6 bulan terakhir.

Pada penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa semua variabel yang ada berpengaruh positif dan signifikan terhadap semua variabel

Kata Kunci : Produk Quality, Service Content Quality, Customer Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction dan Continuance Intention



ABSTRACT

MyTelkomsel is a digital product from the Telkomsel trademark which is owned by PT Telekomunikasi Seluler Tbk. The services offered include: checking beans and quotas, buying internet packages and Telkomsel pulses. MyTelkomsel supports digital payments to facilitate user transactions, so that many branches are spread throughout Indonesia starting from the city of Manado which has 2 branches while the cities of Jakarta, Surabaya have many branches and there are still many branches in other cities. Mytelkomsel This study aims to determine the effect of Product Quality, Service Content Quality and Customer Service Quality on Continuance Intention through Perceived Value and Customer Satisfaction. The benefits expected in this study are to add insight and

knowledge to the science of manahemeen as well as regarding the influence of the variables in this study

This research is causal with quantitative methods and by using AMOS 22.0 software to help manage primary data from 100 Mytelkomsel consumers in Manado which were collected using the snowball sampling technique. The characteristics of the respondents in this study were male and female, aged 18-60 years, domiciled in Manado, and had visited Mytelkomsel 2 times in the last 6 months. In this study, the results obtained were that all variables had a positive and significant effect on all variables

Keywords : Product Quality, Service Content Quality, Customer Service
Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Continuance Intention

