



# Systematic Literature Review Pemanfaatan Aplikasi MyIndihome bagi Pelanggan

Rezky Ramanda<sup>1</sup>, Joy Nashar Utama Jaya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STMIK Borneo Internasional

Alamat: <sup>1,2</sup> Jl. Masjid Al-Kahfi No.187, RT.086, Muara Rapak, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76125

Korespondensi penulis: rezky\_ramanda.20@stmik-borneo.ac.id

**Abstract.** This research aims to investigate the utilization of MyIndiHome among customers with a focus on customer satisfaction and application benefits. Using the Systematic Literature Review (SLR) method, this study identifies 30 journal papers that meet the inclusion criteria, ranging from 2016 to 2019. Through data analysis, the findings of this research highlight service flexibility, electronic service quality, and customer interaction as key factors influencing customer satisfaction. The results of Quality Assessment affirm the validity and relevance of the data used in the study. Data analysis also reveals that the most common data collection technique used is the questionnaire, with a total of 100 respondents. Other significant factors influencing customer satisfaction include product quality, price, and sales promotion. Based on the research findings, it is suggested that telecommunications companies continue to pay attention to service flexibility, improve electronic service quality, and strengthen customer interaction. Enhancing network quality and information systems is also crucial to ensure an optimal user experience. Thus, this research provides a comprehensive view of MyIndiHome utilization among customers and offers a basis for telecommunications companies to enhance customer satisfaction and the effectiveness of application utilization in the future.

**Keywords** Utilization MyIndihome, Customer Satisfaction, Systematic Literature Review

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pemanfaatan MyIndiHome bagi pelanggan dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan manfaat aplikasi. Menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), penelitian ini mengidentifikasi 30 paper jurnal yang memenuhi kriteria inklusi, mulai dari tahun 2016 hingga 2019. Melalui analisis data, temuan penelitian ini menyoroti fleksibilitas layanan, kualitas layanan elektronik, dan interaksi pelanggan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil Quality Assessment menegaskan validitas dan relevansi data yang digunakan dalam penelitian. Analisis data juga mengungkapkan bahwa penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Faktor-faktor lain yang signifikan dalam pengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk kualitas produk, harga, dan promosi penjualan. Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar perusahaan telekomunikasi terus memperhatikan fleksibilitas layanan, meningkatkan kualitas layanan elektronik, dan memperkuat interaksi dengan pelanggan. Peningkatan kualitas jaringan dan sistem informasi juga penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pandangan menyeluruh tentang pemanfaatan MyIndiHome bagi pelanggan dan memberikan dasar bagi perusahaan telekomunikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas pemanfaatan aplikasi di masa mendatang.

**Kata kunci** Pemanfaatan MyIndiHome, Kepuasan Pelanggan, Systematic Literature Review

## LATAR BELAKANG

PT Telkom Indonesia telah lama menjadi salah satu pilar utama dalam industri telekomunikasi di Indonesia. Dikenal sebagai salah satu perusahaan terbesar di bidangnya, Telkom Indonesia telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam menghubungkan masyarakat Indonesia dengan layanan telekomunikasi berkualitas. Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah Internet IndiHome,

yang telah menjadi pilihan populer bagi banyak rumah tangga di seluruh negeri (Bani Muhamad et al. 2020).

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, Telkom Indonesia terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih baik bagi pelanggannya. Salah satu langkah inovatif yang diambil oleh perusahaan ini adalah meluncurkan aplikasi MyIndiHome pada tahun 2016. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengelola layanan IndiHome mereka (Nurrahman et al. 2022).

Melalui aplikasi MyIndiHome, pelanggan dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait penggunaan layanan IndiHome mereka. Mulai dari pemakaian data hingga detail tagihan bulanan, semua informasi tersebut dapat diakses dengan cepat dan praktis melalui aplikasi ini. Selain itu, MyIndiHome juga menyediakan fitur pembayaran tagihan secara online, memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan efisien tanpa perlu mengunjungi kantor layanan pelanggan (Emillia, Zainul, and Mayvita 2022).

Tidak hanya itu, MyIndiHome juga dilengkapi dengan berbagai fitur layanan pelanggan yang memudahkan pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau bahkan melaporkan masalah teknis dengan layanan IndiHome mereka. Hal ini membantu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih responsif dan efektif (Ode Sri Nani, Syaiful Zainal, and Sari 2021).

Kehadiran aplikasi MyIndiHome telah membawa manfaat besar bagi pelanggan Telkom Indonesia. Dengan kemudahan akses informasi dan layanan yang ditawarkan, pelanggan dapat merasakan pengalaman menggunakan layanan IndiHome yang lebih nyaman dan efisien. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi contoh bagaimana inovasi teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dalam industri telekomunikasi (Nasution, Gantina, and Fitriana 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Reddy menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali informasi yang mendalam mengenai pelayanan jaringan internet, khususnya layanan IndiHome, di Kabupaten Merauke. Metode ini

mengandalkan observasi dan wawancara sebagai sumber data utama. Para peneliti melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait, termasuk Kepala dan Karyawan Organik PT. Telkom Merauke, serta masyarakat Pelanggan IndiHome di Merauke (Reddy, Arifianto, and Lusiana 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemasangan baru IndiHome di Kantor Telkom Merauke dinilai cukup baik. Proses pemasangan baru IndiHome dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari, yang merupakan angka yang dianggap cepat oleh sebagian besar pelanggan. Biaya pemasangan yang dikenakan sebesar Rp. 550.000 juga dianggap wajar mengingat layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat biaya terkait pemasangan, pelanggan masih merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Telkom Merauke.

Namun demikian, selain dari aspek pemasangan, penelitian ini juga membahas beberapa aspek lain dari pelayanan IndiHome di Merauke. Misalnya, kualitas jaringan internet yang diberikan, responsifitas layanan pelanggan, dan kehandalan teknis. Oleh karena itu, lebih banyak data dan informasi dapat diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pelanggan IndiHome di Merauke.

Penelitian ini memberikan gambaran awal tentang bagaimana pelayanan IndiHome di Merauke dinilai oleh masyarakat setempat. Meskipun masih terdapat banyak aspek yang perlu dipertimbangkan, hasil ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Evaluasi yang terus menerus terhadap pelayanan yang diberikan sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan terjaga dan kebutuhan mereka terpenuhi.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki secara menyeluruh tentang pemanfaatan layanan MyIndiHome bagi pelanggan melalui pendekatan *systematic literature review*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), yang diakui secara luas sebagai metode terkemuka untuk melakukan tinjauan literatur sistematis. Pendekatan PRISMA memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyintesis bukti-bukti dari berbagai penelitian yang relevan secara sistematis (Oktarianita, Sartika, and Wati 2021).

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kumpulan studi yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi ini meliputi penelitian yang secara khusus membahas tentang pemanfaatan MyIndiHome oleh pelanggan. Studi-studi yang memenuhi kriteria inklusi ini kemudian akan dianalisis secara menyeluruh untuk mengevaluasi temuan-temuan utama mereka (Situmeang et al. 2023).

Selanjutnya, data dari studi-studi yang terpilih akan diekstraksi dan disintesis untuk membentuk gambaran yang komprehensif tentang pemanfaatan MyIndiHome oleh pelanggan. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi terkait berbagai aspek, seperti kepuasan pelanggan, penggunaan fitur-fitur tertentu, tantangan yang dihadapi, dan manfaat yang diperoleh.

Hasil dari systematic literature review ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana MyIndiHome telah memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan oleh PT Telkom Indonesia untuk meningkatkan layanan mereka lebih lanjut, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan mereka.

## **KAJIAN TEORITIS**

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan yang dilakukan oleh E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra, dan B. Iswara pada tahun 2019. Objek penelitian utama adalah pemanfaatan MyIndiHome oleh pelanggan, dipilih karena keberagaman faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut, yang dapat menjadi pertimbangan bagi penyedia layanan jaringan internet, terutama MyIndiHome, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

Metode penelitian ini memiliki beberapa tahapan proses yang disajikan dalam sebuah diagram tahapan penelitian. Tahapan tersebut mencakup perencanaan (planning), pelaksanaan (conducting), dan pelaporan (reporting) hasil dari tinjauan literatur sistematis (Systematic Literature Review, SLR). Tahap pertama adalah penentuan pertanyaan penelitian (research question) yang sesuai dengan topik yang diteliti. Pertanyaan penelitian yang dirumuskan untuk penelitian ini mencakup aspek manfaat aplikasi MyIndiHome bagi pengguna, metode pengambilan data tentang kepuasan pelanggan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, proses pencarian (search process) dilakukan untuk mendapatkan sumber yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Proses pencarian ini dilakukan melalui situs web seperti Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish. Setelah itu, ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi (inclusion and exclusion criteria) untuk mengevaluasi kecocokan data yang ditemukan. Kriteria inklusi mencakup rentang waktu publikasi (2016-2019), sumber data (Google Scholar dan Publish or Perish), dan jenis publikasi (paper jurnal yang berkaitan dengan pemanfaatan MyIndiHome).

Tahap selanjutnya adalah evaluasi kualitas (quality assessment) dari data yang ditemukan berdasarkan pertanyaan khusus. Penilaian kualitas dilakukan untuk menentukan relevansi dan kecocokan data dengan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Setelah data yang relevan terkumpul, dilakukan analisis data (data collection) untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Data-data yang telah dikumpulkan dianalisis secara menyeluruh untuk menyimpulkan hasil penelitian. Langkah terakhir adalah dokumentasi (documentation) dari seluruh proses dan hasil penelitian dalam bentuk paper sesuai dengan format yang telah ditentukan. Dokumen ini menjadi bukti dari keseluruhan penelitian dan menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria menghasilkan 30 paper jurnal yang memenuhi kriteria yang ditetapkan, yakni diterbitkan dalam rentang waktu 2016-2019 dan membahas tentang "kepuasan pelanggan" dan "manfaat MyIndiHome". Paper-paper tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis jurnal yang bersangkutan. Berdasarkan tabel pengelompokan, terlihat bahwa penelitian ini

mencakup beragam jenis jurnal, mulai dari Jurnal TEKNO KOMPAK hingga e-Proceeding of Applied Science.

**Tabel 1 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Jurnal**

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	Jurnal TEKNO KOMPAK	2020	1
2	Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)	2020	1
3	JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)	2022	1
4	e-Proceeding of Applied Science	2019	3
5	e-Proceeding of Applied Science	2021	1
6	Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis	2022	1
7	Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)	2021	1
8	Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)	2022	1
9	IDEA (Jurnal Humaniora)	2018	1
10	Jurnal Accounting Information System	2020	1
11	Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang	2019	1
12	e-Proceeding of Applied Science	2017	2
13	Building of Informatics, Technology and Science (BITS)	2021	1
14	e-Proceeding of Applied Science	2018	1
15	Jurnal Teknik Elektro dan Vokasional	2019	1
16	Jurnal Spektrum Komunikasi	2018	1
17	Management Studies and Entrepreneurship Journal	2022	1
18	e-Jurnal Komunikasi Yustisia	2022	1
19	e-Proceeding of Management	2020	1
20	REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen	2021	1
21	Jurnal Administrasi Karya Dharma (JAKD)	2022	1
22	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdanaan	2022	1
23	e-Proceeding of Applied Science	2022	1
24	e-Jurnal Apresiasi Ekonomi	2019	1
25	Journal of Management and Bussines (JOMB)	2022	1

### Hasil Quality Assesment

Hasil Quality Assessment menunjukkan bahwa semua paper jurnal yang dipilih memenuhi kriteria yang ditetapkan, seperti diterbitkan dalam rentang waktu yang tepat dan membahas topik yang relevan. Hal ini menunjukkan kualitas dan validitas data yang digunakan dalam penelitian ini.

**Table 2 Hasil Quality Assesment**

No	Penulis	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
----	---------	-------	-----	-----	-----	-------

1	Endah Saputri, Dedy Syamsuar	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima
2	Annissa Hamdallah, Pramitha Aulia	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima
3	Gusti Putri Nurzhavira, Sri Setyo Iriani	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
4	Rafki Testy	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
5	Nur Amalina Fatikha Putri, Fanni Husnul Hanifa	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
6	Syarif Abdullah, Putu Nina Madiawati	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
7	Hapsari Wahyu Widyaningrum, Naili Farida, Apriatni Endang Prihatini	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
8	Ro'uf Hidayat, M. Fuat Asnawi, Saifu Rohman	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
9	Ngakan Made Bayu Aditya, Joy Nashar Utama Jaya	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
10	Roosnelly Wahyuning Setiotirin	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
11	Dwi Atmoko	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima
12	Istiningrum, Diah Agung Esfandari	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
13	Firmansvah. Chomsun Farochoi, S.E., M.A.B.	2017	Ya	Ya	Ya	Diterima
14	Ali Ibrahim, Felia Sonya Elisa, Jose Fernando, Lulu Salsabila, Nadya Anggraini Siti, Nur Arafah	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
15	Muhammad Fadhil Hilmy, Rahmat Hidayat, S.E., M. M.	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
16	Dewiani, Andini Dani Achmad, Aulia Ananda	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
17	Windy Zulfiani Nashrun	2017	Ya	Ya	Ya	Diterima
18	Bagus Saputra Tricahyanto	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
19	Anugrah Lestari I, Agus Maolana Hidayat SE., Msi	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
20	Svarifah Nurhaliza Bintani, Reni Nuraeni	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
21	Nabilla Nur Permata, Ratih Hasanah Sudradjat	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
22	I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, Si Ngurah Ardhya, Ni Ketut Sari Adnyani	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
23	Gita Chintya Khairunnisa, Indra Novianto Adibayu Pamungkas, SS., M.Si	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima

24	Deasy Rinayanti Pelealu	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
25	<i>Olivia Aprilianti, Sampurno Wibowo</i>	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
26	Andri Irawan, Yudi Tristanto	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
27	Syifa Zulham, Khairani	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
28	Naufal Zamir Mufid, Astri Wulandari	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
29	Yani Restiani Widjaja, Ruth Alexandra	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
30	Dwi Sri Wahyuni, Erry Sunarya, Nor Norisanti	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima

### Data Analysis

Pembahasan tentang Data Analysis dalam penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang temuan dan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data yang dilakukan. Analisis data merupakan tahap kritis dalam penelitian yang bertujuan untuk menginterpretasikan informasi yang terkandung dalam data yang telah dikumpulkan. Dalam konteks penelitian pemanfaatan MyIndiHome bagi pelanggan, analisis data membantu dalam menjawab Research Questions (RQ) yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pertama, hasil dari RQ1 yang membahas manfaat aplikasi MyIndiHome menyoroti fokus penelitian pada fleksibilitas dalam memilih layanan yang diberikan. Fleksibilitas ini menjadi aspek yang sangat diunggulkan oleh para peneliti dalam mengevaluasi aplikasi tersebut. Dengan adanya fleksibilitas, pelanggan dapat dengan mudah menyesuaikan layanan yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Analisis ini juga mencerminkan pentingnya aplikasi teknologi dalam memberikan kemudahan akses dan kontrol kepada pengguna, yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

**Table 3 Kategori Manfaat Aplikasi**

No	Manfaat Aplikasi	Paper Penelitian	Jumlah
1	Kemudahan memperoleh informasi ( <i>Self care</i> )	[4], [7], [8], [9], [10], [11], [23], [25],	8
2	Fleksibilitas dalam memilih layanan yang	[1], [2], [3], [5], [6], [7], [14], [15], [16], [19], [20], [22], [24], [26], [27], [28],	17

	diberikan	[30]	
3	Memperoleh promo yang disediakan	[12], [13], [17], [18], [21], [29],	6

Kedua, hasil dari RQ2 yang membahas teknik pengumpulan data menunjukkan bahwa penggunaan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang menjadi teknik yang paling umum digunakan oleh para peneliti. Penggunaan kuesioner ini memberikan keuntungan dalam memperoleh data yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Dengan mempertimbangkan jumlah responden yang mencukupi, penelitian ini dapat menghasilkan hasil yang representatif dan dapat diandalkan dalam menggambarkan pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap pemanfaatan MyIndiHome.

**Table 4 Kategori Teknik Pengumpulan Data**

No	Teknik Pengumpulan data	Jumlah Responden	Paper Penelitian	Jumlah
1.	Kuisisioner	7	[4]	1
		50	[14]	1
		80	[9]	1
		96	[8]	1
		100	[5], [6], [7], [11], [12], [13], [15], [18], [19], [25], [28], [30]	12
		143	[3]	1
2.	Kuisisioner	150	[2], [24], [29]	3
		200	[1]	1
3.	Wawancara	-	[16], [17], [20], [22], [23], [26], [27]	6
		5	[21]	1
		100	[10]	1

Ketiga, hasil dari RQ3 yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menyoroti beberapa faktor kunci yang diidentifikasi oleh peneliti, seperti e-Service Quality, Product Quality, dan Promosi Penjualan. Analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (e-Service Quality) menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan MyIndiHome tidak hanya ditentukan oleh fitur-fitur teknisnya, tetapi juga

oleh pengalaman pengguna secara keseluruhan, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan layanan, dan responsifnya terhadap kebutuhan pengguna.

**Table 5 Kategori Faktor Kepuasan Pelanggan**

No	Faktor	Paper Penelitian	Jumlah
1	<i>E- Service Quality</i>	[2], [3], [4], [5], [6], [7], [9], [11], [14], [24], [28], [30]	12
2	<i>Product Quality</i>	[3], [6], [7] [9], [11], [15], [19], [23], [24], [25]	10
3	<i>Price</i>	[4] [5], [6], [13], [18], [27], [30]	7
4	Komunikasi	[1], [14], [21], [27]	4
5	Keamanan Aplikasi	[5]	1
6	Kepercayaan Elektronik	[1], [27]	2
7	Kualitas Jasa	[4]	1
8	Kualitas Sistem Informasi	[1],[4], [8], [9], [11]	5
9	Pemanfaatan Teknologi Informasi	[5], [8], [11]	3
10	Promosi Penjualan	[10], [12], [17], [18], [20], [21], [23], [25], [29]	9
11	Kualitas jaringan	[16], [22], [26]	3

Selain itu, hasil analisis data juga mengungkapkan pentingnya kualitas produk (*Product Quality*) dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas layanan dan performa teknis dari MyIndiHome menjadi faktor yang sangat penting bagi pelanggan dalam menilai pengalaman penggunaan mereka. Faktor-faktor lain seperti harga, komunikasi, keamanan aplikasi, dan promosi penjualan juga memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, analisis data dalam penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pemanfaatan MyIndiHome. Temuan-temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, serta memberikan panduan bagi penyedia layanan telekomunikasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mereka di masa mendatang.

**Table 6 Kategori Frekuensi Terbanyak RQ**

RQ	Aspek	Kategori Frekuensi Terbanyak
1	Manfaat aplikasi My IndiHome	Fleksibilitas dalam memilih layanan yang diberikan

2	Teknik Pengumpulan Data	Kuesioner (100 Responden)
3	Faktor Kepuasan Pelanggan	<i>E- Service Quality</i>

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari seluruh pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa melalui proses pencarian (Search Process) dan penentuan kriteria inklusi dan eksklusi (Inclusion and Exclusion Criteria), penelitian berhasil mengidentifikasi serta memilih dengan cermat 30 paper jurnal yang memenuhi standar kualitas dan relevansi. Hasil Quality Assessment memperkuat validitas data dengan menunjukkan bahwa seluruh paper jurnal yang dipilih sesuai dengan kriteria penelitian, memberikan dasar yang kuat untuk interpretasi hasil.

Dalam tahap Data Analysis, penelitian ini menjawab tiga Research Questions (RQ) yang membahas manfaat aplikasi MyIndiHome, teknik pengumpulan data, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis data menyimpulkan bahwa fleksibilitas layanan, penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, dan kualitas layanan elektronik (e-Service Quality) menjadi fokus utama dan faktor-faktor dominan dalam konteks pemanfaatan MyIndiHome bagi pelanggan.

Ringkasan Hasil Analisis Data menunjukkan bahwa temuan-temuan tersebut dapat menjadi dasar yang kuat untuk rekomendasi dan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini memberikan pandangan menyeluruh tentang potensi perbaikan layanan telekomunikasi, memperkuat pemahaman terhadap preferensi pelanggan, dan memberikan arahan bagi inovasi serta peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

### Saran

Sebagai saran, penelitian ini menunjukkan perlunya perusahaan telekomunikasi untuk terus memperhatikan fleksibilitas layanan, meningkatkan kualitas layanan elektronik, dan memperkuat interaksi dengan pelanggan. Disarankan agar perusahaan mengoptimalkan fitur-fitur aplikasi seperti informasi self-care dan promosi penjualan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan dan sistem informasi menjadi prioritas untuk memastikan pengalaman pengguna yang

optimal. Melalui evaluasi yang terus-menerus berdasarkan temuan penelitian ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik..

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada seluruh keluarga, teman-teman, dosen dan seluruh civitas akademika STMIK Borneo International Balikpapan serta rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan moril dan materi terselenggaranya penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Bani Muhamad, Fachrul Pralienka, Munengsih Sari Bunga, Darsih Darsih, and Firmansyah Firmansyah. 2020. "Analisis Dan Perancangan Aplikasi Pelayanan Publik Smart Rt/Rw Untuk Desa Terusan Kecamatan Sindang Kabupaten Indramayu." *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer* 19(2). doi: 10.30812/matrik.v19i2.689.
- Emillia, Siska, M. Zainul, and Prihatini Ade Mayvita. 2022. "KEBIJAKAN PEMANFAATAN APLIKASI BRIMO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)." *AL-ULUM : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 8(2). doi: 10.31602/alsh.v8i2.8604.
- Nasution, Deivy Zulyanti, Devita Gantina, and Rina Fitriana. 2022. "Pemanfaatan Aplikasi Pemesanan Makanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 27(1).
- Nurrahman, Agung, Eko Budi Santoso, Kautsar Zulfahmi, and Dedhy Guntoro. 2022. "EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN. PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 12(1). doi: 10.33701/jiwbp.v12i1.2660.
- Bani Muhamad, Fachrul Pralienka, Munengsih Sari Bunga, Darsih Darsih, and Firmansyah Firmansyah. 2020. "Analisis Dan Perancangan Aplikasi Pelayanan Publik Smart Rt/Rw Untuk Desa Terusan Kecamatan Sindang Kabupaten Indramayu." *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer* 19(2). doi: 10.30812/matrik.v19i2.689.
- Emillia, Siska, M. Zainul, and Prihatini Ade Mayvita. 2022. "KEBIJAKAN PEMANFAATAN APLIKASI BRIMO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)." *AL-ULUM : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 8(2). doi: 10.31602/alsh.v8i2.8604.
- Nasution, Deivy Zulyanti, Devita Gantina, and Rina Fitriana. 2022. "Pemanfaatan Aplikasi Pemesanan Makanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 27(1).

- Nurrahman, Agung, Eko Budi Santoso, Kautsar Zulfahmi, and Dedhy Guntoro. 2022. "EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 12(1). doi: 10.33701/jiwbp.v12i1.2660.
- Ode Sri Nani, Wa, Andi Syaiful Zainal, and Darwan Sari. 2021. "Pemanfaatan E-Government Berbasis Aplikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kendari." *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal* 1(1). doi: 10.51454/parabela.v1i1.453.
- Oktarianita, Oktarianita Oktarianita, Andry Sartika, and Nopia Wati. 2021. "Hubungan Status Pekerjaan Dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Pelayanan Primer Di Puskesmas Sidomulyo." *Avicenna: Jurnal Ilmiah* 16(2). doi: 10.36085/avicenna.v16i2.1927.
- Reddy, D., D. Arifianto, and D. Lusiana. 2022. "Analisis Sentimen Pada Pelayanan Jaringan Internet Indihome Dengan Metode Multinomial Naïve Bayes Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Smart Teknologi* 3(6).
- Situmeang, Ilona VO, Woro Harkandi Kencana, Meisyanti Meisyanti, Khina Januar Rahmawati, Herlin Setio Nugroho, and Adiella Yankie Lubis. 2023. "Pemanfaatan Aplikasi Dan Tingkat Pengetahuan Smart Government Terpadu Untuk Perubahan Perilaku Masyarakat." *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi* 9(1). doi: 10.30813/bricolage.v9i1.3869.