

ABSTRAK

Resifa Aulia, 24071119144. Judul penelitian ini adalah “Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyIndibiz Terhadap Kepuasan *Corporate Customers* PT. Telkom Indonesia”

Adanya perkembangan digital yang pesat pada saat ini, membuat perusahaan dituntut harus ikut bersaing untuk memberikan layanan yang terbaik kepada publiknya. Layanan aplikasi digital MyIndibiz yang diluncurkan oleh PT. Telkom Indonesia bukan hanya bermanfaat bagi perusahaan saja, melainkan untuk para pelanggan perusahaan. Dari perkembangan digital tersebut, bukan hanya untuk citra dan reputasi saja, perusahaan pun akan mendapat dampak yang positif dari suatu sistem operasional pelayanan digital masyarakat dengan melalui aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan dari penggunaan aplikasi MyIndibiz terhadap kepuasan *corporate customers* PT. Telkom Indonesia yang meliputi aspek *flexibility*, kenyamanan akses, *usability*, *functionality*, dan *reliability*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner berupa *google form*. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik *snowball sampling* dengan total 100 responden berdasarkan kriteria tertentu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi MyIndibiz dikategorikan pada presentase “Sangat Baik”. Hasil dari Kepuasan *corporate customers* juga dikategorikan dalam kriteria “Sangat Baik”. Adapun hasil koefisien determinasi yaitu terdapat keefektifan dalam penggunaan aplikasi MyIndibiz terhadap kepuasan *corporate customers*. Berdasarkan nilai korelasi efektivitas penggunaan aplikasi MyIndibiz terhadap kepuasan *corporate customers* berada dalam kategori Kuat. Kesimpulannya bahwa penggunaan aplikasi MyIndibiz dikatakan efektif dalam pemenuhan kebutuhan *corporate customers*.

Kata Kunci : Aplikasi Layanan, Kepuasan *Corporate Customers*, Penggunaan Aplikasi MyIndibiz.

ABSTRACT

Resifa Aulia, 24071119144. *The title of this research is "Effectiveness of Using the MyIndibiz Application on the Satisfaction of Corporate Customers of PT. Telkom Indonesia"*

The current rapid digital development means that companies are required to compete to provide the best service to the public. The MyIndibiz digital application service launched by PT. Telkom Indonesia is not only beneficial for the company, but also for the company's customers. From these digital developments, not only for image and reputation, companies will also have a positive impact from an operational system for digital community services through applications. This research aims to determine the effectiveness of using the MyIndibiz application on the satisfaction of corporate customers of PT. Telkom Indonesia which includes aspects of flexibility, convenience of access, usability, functionality and reliability.

The method used in this research is a descriptive study method with a quantitative approach. The analysis techniques used are primary and secondary data. As for data collection techniques, this research uses a questionnaire distribution technique in the form of a Google form. The sampling technique is a snowball sampling technique with a total of 100 respondents based on certain criteria.

The results of this research show that the use of the MyIndibiz application is categorized as "Very Good". The results of corporate customer satisfaction are also categorized under the "Very Good" criteria. The results of the coefficient of determination are that there is effectiveness in using the MyIndibiz application on corporate customer satisfaction. Based on the correlation value, the effectiveness of using the MyIndibiz application on corporate customer satisfaction is in the Strong category. The conclusion is that the use of the MyIndibiz application is said to be effective in meeting the needs of corporate customers.

Keywords: *Corporate Customer Satisfaction, Service Application, Use of the MyIndibiz Application.*