
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Indihome Fiber Di Kota Gorontalo

Wahyuni Pantulu

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: Wahyuni.1pantulu@gmail.com

Abstract: Plaza Telkom Gorontalo is one of the branches of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) which is located in Gorontalo City. Plaza Telkom Gorontalo has the same goals with PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero), namely to serve customers. especially in Gorontalo Province. In detail, the telecommunication services include fixed wireline and fixed wireless telephone connections, cellular communications, network and interconnection services, as well as internet and data communication services. This research is carried out in Gorontalo City, while the research subjects are the customers who use Indihome Fiber services in the Gorontalo City area. Additionally, Plaza Telkom Gorontalo was selected as the research object since the use of Indihome Fiber services in Gorontalo City was fairly high, facilitating the researchers to obtain data. This study is in line with the study of Taupik Ismail and Ramayani Yusuf (2021) entitled "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkelong di Kota Bandung (The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Indihome Gegerkelong in Bandung City)." The findings prove that all dimensions of service quality variables, namely reliability, responsiveness, concern, assurance, and facilities/physical evidence, significantly and positively affect customer satisfaction in Indihome Fiber Gorontalo. Furthermore, each indicator contains statements that represent the research variables, namely: service quality, and customer satisfaction at Indihome Fiber Gorontalo. The results of the regression test indicate that variable X affects variable Y, and it is strengthened by the compiled hypothesis, which proves that the service quality partially and individually (t-test) has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction*

Abstrak: Plasa Telkom Kota Gorontalo merupakan salah satu cabang PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) yang berada di Kota Gorontalo. Plasa Telkom Kota Gorontalo memiliki tujuan yang sama yaitu melayani pelanggan khususnya di Provinsi Gorontalo layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Penelitian ini dilakukan di Kota Gorontalo. Dengan sasaran penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan IndiHome Fiber di wilayah Kota Gorontalo. Peneliti mengambil Objek Penelitian ini dikarenakan peneliti melihat bahwa penggunaan layanan IndiHome Fiber di Kota Gorontalo tergolong cukup tinggi sehingga memudahkan peneliti dalam mendapatkan data. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkelong Di Kota Bandung yang membuktikan bahwa seluruh dimensi dari variabel kualitas pelayanan yakni keandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan, dan fasilitas/ bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber Gorontalo. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel-variabel penelitian yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber Gorontalo Uji regresi menunjukkan model penelitian bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y, dan diperkuat dengan hipotesis yang disusun terbukti bahwa secara parsial dan individual (uji t), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Peningkatan intensitas persaingan perusahaan menuntut setiap perusahaan agar selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha agar dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing yang memiliki produk atau layanan yang serupa. Persaingan yang ketat antar perusahaan mengindikasikan bahwa hanya perusahaan yang kuat dan mempunyai daya saing yang tinggi untuk dapat melakukan persaingan serta merebut pangsa pasar yang ada.

Setiap perusahaan memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri dalam memberikan produk dan layanannya, salah satunya adalah kualitas. Kualitas baik dari segi produk ataupun pelayanan adalah hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari suatu perusahaan, hal tersebut penting karena kualitas berkaitan erat dengan keputusan pelanggan dalam menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan. Kualitas harus selalu dijaga setiap perusahaan, dimana kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan dan memperkuat ikatan pelanggan dengan perusahaan. Suatu perusahaan yang menginginkan pelanggan setia maka syarat utama yang harus dipenuhi adalah pelanggan memperoleh kepuasan atas pengguna produk atau layanan diberikan.

Menurut Kotler (2002: 42) kepuasan adalah perasaan sangat senang atau kesan seseorang berasal dari perbandingan antar kesannya atau hasilnya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Hal itu menjelaskan bahwa jika kinerja dibawa harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat senang dan puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Namun, usaha dalam memuaskan pelanggan merupakan suatu pekerjaan yang sulit bagi perusahaan karena tingkat persaingan yang tinggi dan lingkungan sosial masyarakat yang mempengaruhi perilaku pelanggan serta ditambah dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi. Menurut Kotler (2000: 355) melakukan bauran pemasaran yang tetap yaitu meliputi produk, layanan, harga, dan promosi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, pada saat ini yang menjadi tolok ukur kepuasan pelanggan terletak pada kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu dalam hal pemasaran produk ataupun jasa dari suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus bisa mengambil langkah-langkah yang optimal baik dalam hal pemasaran maupun pelayanan terhadap pelanggan. Agar pelanggan bisa menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan dan tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan akan bisa mendapatkan pelanggan tetap. Setiap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa, tentu sangat mengharapkan bahwa produk dan jasa yang diberikan dapat memuaskan hati para pelanggannya.

Suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan maksimal apabila keinginan pelanggan tidak dapat terpenuhi. Dalam artian bahwa pelanggan mempunyai keinginan dan kebutuhan yang tidak menentu dan selalu berubah-ubah. Maka perusahaan harus bisa berusaha untuk mengambil hati para pelanggan agar memperlancar jalannya kegiatan perusahaan. Perusahaan sudah tentu menginginkan bahwa setiap produk ataupun jasa yang ditawarkan kepada para pelanggan dapat membuat hati para pelanggan puas yang diiringi dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik. Semua upaya yang dilakukan perusahaan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak akan ada artinya apabila perusahaan tidak berusaha untuk memuaskan hati para pelanggan. Maka hal yang akan terjadi jika pelanggan merasa kurang puas dengan layanan atau produk dari suatu perusahaan yaitu mereka akan menghentikan hubungan dengan perusahaan, atau akan berkurangnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan itu dan akan beralih menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang lain. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut, maka mereka akan lebih menunjukkan loyalitas mereka terhadap produk ataupun jasa yang dipasarkan oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian kualitas pelayanan yang unggul dan bermutu akan memberikan dampak positif bagi kepuasan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan dengan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t serta koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan pandemic Covid-19 yang terus melanda Indonesia selama 1 tahun terakhir, maka perusahaan-perusahaan pun mulai berbenah untuk beradaptasi dengan pembatasan-pembatasan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Sektor jasa dalam hal ini menjadi salah satu sector yang terkena dampak akan hal ini, dimana untuk tetap melanjutkan keberlangsungan perusahaan serta memastikan profit, maka perusahaan harus tetap berjalan dengan untuk tetap memastikan profit dan memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Sebagaimana hasil penelitian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 12,409 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Setelah sebelumnya diketahui nilai t tabel penelitian sebesar 1,666 sehingga berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($12,409 > 1,666$). Dan nilai signifikansinya (0,000) lebih kecil dari nilai probabilitas alpha (0,05). Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima atau H_0 ditolak dan H_a diterima, atau menjelaskan bahwa secara parsial atau individual variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber Gorontalo.

Berdasarkan tampilan output SPSS diatas, diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,621. Hal tersebut menjelaskan bahwa dari kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan di IndiHome Fiber Gorontalo sebesar 62,1%. Selanjutnya sisanya sebesar 37,9% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh faktor-faktor (variabel) lainnya yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti harga, kepercayaan, promosi dan variabel-variabel lainnya.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung yang membuktikan bahwa seluruh dimensi dari variabel kualitas pelayanan yakni keandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan, dan fasilitas/ bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber Gorontalo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel-variabel penelitian yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber Gorontalo memiliki keandalan instrumen yang baik, dan jawaban yang konsisten dari responden.
2. Uji regresi menunjukkan model penelitian bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y, dan diperkuat dengan hipotesis yang disusun terbukti bahwa secara parsial dan individual (uji t), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk melakukan transaksi di IndiHome Fiber Gorontalo.
3. Besaran pengaruh dari variabel bebas yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di IndiHome Fiber 62,1%, sementara sisanya sebesar 37,9% memungkinkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti harga, promosi, kepercayaan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani, Vesilia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam. Jurnal Pundi. Vol. 02, No. 2, Juli 2018.

- D. Selcen ö. Aykaç. 2009. "Effects of Service Quality On Costumer Satisfaction And Constumer Loyalty: Marmara University Hospital". Conference Paper in SSRN Journal. March 2009
- Echdar, Saban. 2017. Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2000. Prinsip-PrinsipManajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: PT. INDEKS.
- Norazryana Mat Dawi et al. 2018. "The Influence of Service Quality on Constumer Satisfaction and Constumer Behavioral Intentions By Moderating Role Of Switching Barriers In Satellite Pay TV Market". Economics & SociologyJournal, Vol. 11, No. 4, 2018.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 11, No. 2, September 2016.
- Riduwan. 2014. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Cetakan ke-10. Bandung: ALFABETA.
- Rohman, Abdur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. MontirTM Citaayam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Edisi I. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Sianipar, Siska Andriani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. Jurnal Ilmiah Kohesi. Vol. 4, No. 3, Juli 2020.
- Sudarso, Andriasan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sowe Bistro Medan.
- Sudibyo, A. Reny. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi Jember Tahun 2014. Skripsi. Universitas Jember.
- Tjiptono dan Diana. 2015. Pelanggan Puas?Tak Cukup!. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Titissari, Ayu. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijaya, Toni. 2018. Manajemen Kualitas Jasa..Edisi kedua. Jakarta: PT. Indeks.
- Zulganef. 2018. Metode Penelitian Bisnis Dan Manajemen. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.