

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME  
PT. TELKOM MASAMBA**

**NOVIANTI**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Muhammadiyah Palopo, E-mail: [novijovi74@gmail.com](mailto:novijovi74@gmail.com)

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas jaringan internet dengan kepuasan pelanggan indihome. Permasalahan yang dihadapi dalam setiap perusahaan adalah bagaimana cara memuaskan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan setelah melakukan perbandingan atas kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas jaringan internet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome PT.Telkom Masamba. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas jaringan internet dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan kualitas jaringan internet berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome PT.Telkom Masamba.

**Kata kunci:** Kualitas jaringan internet, Kepuasan pelanggan

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect between internet network quality and indihome customer butterfly. The problem faced in every company is how to satisfy customers in accordance with the expectations and desires of the customer after making a comparison of the performance or results he feels compared to his expectations. The level of customer satisfaction with a good or service will reflect the company's success rate in marketing its products. Based on this, a study was conducted which aims to determine whether the quality of the internet network has an effect on the satisfaction of indihome customer PT.Telkom Masamba. The variables used in this study are internet network quality and customer satisfaction. This research uses quantitative methods, with a total sample of 95 people. The data was collected by using a questionnaire method and hypothesis testing in this study using the SPSS version 21 program. The results showed that the quality of the internet network had a significant positive effect on customer satisfaction indihome PT. Telkom Masamba*

**Keywords:** Network Quality, Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini, telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi komunikasi manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang relatif cepat dan efisien. Akan tetapi pada era ini, perusahaan telekomunikasi mulai berfokus kepada Jasa Penyedia Internet atau *Internet Service Provider* (ISP) akibat pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia yang terus meningkat (Kahimpong & Tielung, 2016)

Di Indonesia, pertumbuhan akses internet terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut survey yang diselenggarakan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), diketahui bahwa pengguna internet di Indonesia pada bulan Maret 2018 sudah mencapai 143,26 juta atau setara dengan 54,7% dari total populasi penduduk Indonesia sejumlah 262 juta orang. Jumlah tersebut meningkat dari survey serupa yang dilakukan pada tahun 2016. Menurut survey tersebut, pengguna internet di Indonesia adalah 132,7 juta. PT.Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. PT.Telekomunikasi telah mempunyai beberapa kantor cabang di berbagai wilayah, salah satunya di wilayah Kabupaten Luwu Utara yang disebut dengan PT.Telkom Masamba yang terletak di Jalan Jendral Achmad Yani 14, Masamba, Sulawesi Selatan. PT.Telekomunikasi adalah satu-satunya BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis pemenuhan kebutuhan akan akses internet, salah satu produknya adalah Indonesia *Digital Home* atau biasa disebut dengan Indihome.

Permasalahan yang dihadapi dalam setiap perusahaan adalah bagaimana cara memuaskan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan setelah melakukan perbandingan atas kinerja atau

hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kinerja dan harapan pelanggan (Baskara, 2015).

Beberapa masyarakat, kantor-kantor, rumah makan dan juga kafe di Kelurahan Kappuna, Kec. Masamba, Kab. Luwu Utara, paling banyak berlangganan produk Indihome PT.Telkom Masamba. Hal ini dikarenakan produk Indihome memiliki kualitas jaringan internet yang baik yang dapat memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai **"Pengaruh Kualitas Jaringan Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Masamba"**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome PT. Telkom Masamba?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jaringan Internet terhadap kepuasan pelanggan indihome PT. Telkom Masamba.

## KAJIAN TEORITIS

### 1. Kualitas Jaringan Internet

Kualitas jaringan merupakan salah satu pendorong utama kualitas layanan secara keseluruhan. Pada layanan *Internet Service Provider* (ISP), pelanggan dapat menilai kualitas jaringan berdasarkan kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah *error*, kecepatan *download* dan *upload*, dan waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Maka penting bagi perusahaan penyedia layanan ISP untuk selalu menjaga kualitas jaringan ISP, kualitas jaringan yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan dan persepsi pelanggan (Thaichon & Antonio, 2014)

Menurut (Waode, 2014), kualitas jaringan internet adalah suatu titik yang menghubungkan antara satu titik dengan titik lainnya dengan adanya koneksi yang tersedia sehingga dapat melakukan komunikasi antar orang lain untuk menyampaikan suatu informasi. Internet memiliki berbagai macam jaringan yang disesuaikan dengan teknologi yang sedang digunakan. Karena pada dasarnya setiap pengguna internet memiliki kecepatan internet yang berbeda-beda.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Menurut (Assauri, 2012) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan.

Menurut (Peter & Olson, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa atau merek, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakannya dengan produk atau jasa

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi jawaban dari pertanyaan kuesioner masyarakat yang menggunakan produk Indihome di PT.Telkom Masamba

#### b. Sumber Data

Sumber data adalah dimana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh jawaban dari pertanyaan kuesioner.

## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.000 Pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba.

### 2. Sampel

(Sugiyono, 2015), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba. Dalam suatu penelitian, tidak semua individu pada populasi dapat diteliti karena mengingat keterbatasan faktor biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari sebagian populasi (Arikunto, 2006)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini digunakan 10%

$$n = \frac{2000}{\{1 + 2000 \cdot 0,01^2\}}$$

$$n = \frac{2000}{1 + 2000 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{2000}{21} = 95,238 = 95$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 95,238 responden. Namun, untuk mempermudah penelitian jumlah sampel dibulatkan menjadi 95 responden. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 Orang pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba.

## Metode Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat pengaruh Kepuasan Pelanggan yang dinilai dari Kualitas

Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan digunakan analisis regres linier sederhana menggunakan SPSS versi 21, dengan persamaan sebagai berikut (Sugiyono, 2015):

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pelanggan
- a : Konstanta
- b : Koefisien Regresi
- X : Kualitas Jaringan Internet
- e : Error

## 2. Uji Hipotesis Uji T (Parsial)

Tujuan dari uji t adalah untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Per-nyataan	Item Correlations	Kreteria Valid	Keterangan
1.	Kualitas Jaringan Internet	X.1	0,636	0,201	Valid
		X.2	0,624	0,201	Valid
		X.3	0,715	0,201	Valid
		X.4	0,651	0,201	Valid
		X.5	0,698	0,201	Valid
		X.6	0,692	0,201	Valid
		X.7	0,670	0,201	Valid
		X.8	0,621	0,201	Valid
		X.9	0,697	0,201	Valid
2.	Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,699	0,201	Valid
		Y.2	0,634	0,201	Valid
		Y.3	0,559	0,201	Valid
		Y.4	0,530	0,201	Valid
		Y.5	0,645	0,201	Valid
		Y.6	0,742	0,201	Valid
		Y.7	0,736	0,201	Valid
		Y.8	0,798	0,201	Valid
		Y.9	0,846	0,201	Valid

Sumber Data : Hasil Uji SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4, uji validitas masing-masing variabel dapat di simpulkan bahwa seluruh instrument yang terdapat pada kuisioner dapat dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Kreteria Reliabel	Keterangan
Kualitas Jaringan Internet (X1)	0,763	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,768	0,60	Reliabel

Sumber Data : Hasil Uji SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 5, uji reliabilitas masing-masing variabel, didapatkan nilai *cronbach's alpha Based Standardized item* > 0,60 sehingga di simpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dalam penelitian ini reliabel.

### Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,156	2,884		3,175	,002
	Kualitas Jaringan Internet (X)	,740	,082	,682	8,982	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber Data : Hasil Uji SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 6, hasil uji regresi linier sederhana, menunjukkan perhitungan regresi, nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 9,156 dan koefisien regresi kualitas jaringan internet sebesar 0,740. Sehingga persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,156 + 0,740 X + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 9,156 menyatakan bahwa jika nilai kualitas jaringan internet bernilai 0, maka hasil kepuasan pelanggan sebesar 9,156.
2. Koefisien regresi kualitas jaringan internet sebesar 0,740 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas jaringan internet sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,740%. Tanda positif

menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas jaringan internet dengan kepuasan pelanggan yang berarti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingginya kualitas jaringan internet.

### Uji T (Parsial)

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,156	2,884		3,175	,002
	Kualitas Jaringan Internet (X)	,740	,082	,682	8,982	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)  
Sumber Data : Hasil Uji SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 7, nilai t hitung kualitas jaringan internet sebesar 8,982 dan probabilitas sebesar 0,000 nilai ini berada dibawah taraf signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05). yang berarti variabel kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H<sub>1</sub> yang menyatakan bahwa kualitas jaringan internet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba diterima.

### PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Jaringan Internet (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba (Y)

Hasil uji validitas dari variabel kualitas jaringan internet dan kepuasan pelanggan indihome menggunakan perhitungan tingkat signifikansi uji dua arah dengan kriteria valid sebesar 0,0201. Dari hasil pengujian validitas masing-masing pernyataan dari setiap variabel nilai Item Correlations > Kriteria Valid sehingga dapat di simpulkan bahwa seluruh instrument yang terdapat pada kuisioner dapat dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha Based Standardized item* > Kriteria Valid sehingga di simpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kualitas

jaringan internet dan kepuasan pelanggan indihome dapat dinyatakan reliabel.

Dari hasil analisis koefisien regresi kualitas jaringan internet sebesar 0,740 artinya setiap peningkatan kualitas jaringan internet sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,740%. Tanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas jaringan internet dengan kepuasan pelanggan yang berarti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingginya kualitas jaringan internet.

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (0,000 < 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti bahwa kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome PT. Telkom Masamba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fadhil Hilmy & Hidayat, 2018) dalam penelitiannya menggunakan metode deskriptif Kuantitatif dimana data yang didapatkan melalui kuisioner. Populasinya adalah konsumen yang menggunakan produk Indihome di Kota Bandung dengan sample yang di targetkan untuk mengisi kuisioner adalah 100 responden secara acak, dengan hasil penelitiannya dimana variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel (X) sebesar 81,69%, dan variabel (Y) sebesar 82,5% berdasarkan analisis deskriptif. Namun masih terdapat kekurangan dalam masing-masing dimensi disetiap variabel.

### PENUTUP

#### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Masamba” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Jaringan Internet berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT.Telkom Masamba. Masyarakat pelanggan Indihome

memiliki keinginan untuk berlangganan atau menggunakan Produk Indihome berdasarkan dari kualitas jaringan internetnya. Artinya, semakin tinggi kualitas jaringan internet yang diberikan kepada Masyarakat Pelanggan Indihome akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan atau yang telah berlangganan produk Indihome PT. Telkom Masamba.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang penulis ajukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian skripsi ini penulis hanya membahas satu variabel X yaitu Kualitas Jaringan Internet dari faktor kepuasan pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mampu menambah variabel lain sehingga dapat lebih mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indihome PT. Telkom Masamba.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan periode pengamatan sehingga jumlah sampel yang diuji akan semakin banyak dan dengan mudah untuk melakukan generalisasi hasil penelitian.

### DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Edisi 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. (Rajawali, Ed.) Jakarta: Rajawali Gramedia Pustaka Utama.
- Baskara, T. P. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Journal Pendidikan Akuntansi* , 1 (2), 01-11.
- Fadhil Hilmy, M., & Hidayat, S. M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi MyIndiHome Di Bandung). *E-Proceeding Of Applied Science* , 4 (4), 1163-1171.
- Kahimpong, R., & Tielung, J. (2016). The Influence of Consumer Perception on Purchase Intention of Using Indihome Product in Manado City. *Journal EMBA* , 4 (1), 1381-1391.
- Peter, J. P., & Olson. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thaichon, P., & Antonio, A. M. (2014). An empirical model of home internet services quality in Thailand. *Journal of Marketing and Logistics* , 26 (2), 190-210.
- Waode, S. (2014). Pengaruh Fitur Produk, Harga, Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Prabayar As Padamahasiswa Manajemen Angkatan 2011-2013 Universitas Haluoleo. *Jurnal EMBA* , 1 (4), 541-549.