

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi komunikasi, manusia dapat berkomunikasi dalam jarak jauh dan waktu yang relatif cepat dan efisien. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi membuat banyak orang tertarik menggunakan internet sebagai alternative mendapatkan atau mengakses informasi.

Interconnected Network atau lebih populer disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, kepraktisan, dan kemudahan. Keberadaan teknologi tersebut mampu meningkatkan gairah ekonomi masyarakat melalui produk-produk turunannya yang muncul, seperti internet *mobile*, maupun akses-akses kemudahan dalam transaksi perbankan menggunakan internet.

Teknologi juga dapat menjadi tolak ukur utama pesatnya kemajuan suatu peradaban manusia, termasuk sarana telekomunikasi yang semakin modern. Pasar industri komunikasi memiliki potensi yang sangat besar, karena industri telekomunikasi di indonesia merupakan salah satu yang terbesar di Asia Tenggara dan menjadi *market share* bagi para perusahaan jasa telekomunikasi. Sejak Pemerintah mengubah pola pengelolaan sektor telekomunikasi di Indonesia dari monopoli menjadi kompetisi melalui UU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, industri telekomunikasi Indonesia memperlihatkan pertumbuhan yang sangat pesat.

Berdasarkan Survei Yang dilakukan oleh PUSKAKOM UI (Pusat Kajian Komunikasi Universitas Indonesia) jumlah pengguna internet indonesia tahun 2014 sebesar 88.000.000 Orang dari 252,1 juta penduduk, tahun 2015 sebesar 88.100.000 Orang dari 255,4 juta penduduk, tahun 2016 sebesar 132,7 juta orang dari 258,7 juta penduduk. Peningkatan besar pada tahun 2016 di sebabkan oleh perkembangan teknologi serta makin lama Internet di Indonesia sangat mudah digunakan dapat mudah di gunakan di *Smartphone* serta Sekarang internet di Indonesia juga digunakan dalam berbagai bidang , pendidikan, ekonomi seperti *e-banking*, dan bidang politik pun sekarang marak menggunakan internet sebagai alat berkampanye. Salah satu yang menyebabkan peningkatan drastis juga karena semakin banyaknya yang mengakses sosial media di setiap hari dari berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga dewasa.

SWA dan MARS Menyatakan IndiHome memiliki Tingkat Kepuasan Konsumen sebesar 84.8 (Dari 100). Nilai tersebut diperoleh melalui metodologi yang ditetapkan MARS Research Specialist, yakni melakukan *face to face interview (house to house), multistage random sampling* dengan responden: Status Sosial Ekonomi (SSE) ABCDE, 2.635 Rumah Tangga. Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa Konsumen yang merasa puas terhadap Indihome lebih banyak dibandingkan dengan konsumen yang merasa tidak puas terhadap Indihome. Angka tersebut dapat ditingkatkan lagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti melalui kualitas produk, harga dan pelayanan yang diberikan indihome kepada konsumen. Apabila angka tersebut tidak dipertahankan baik dan tidak ditingkatkan lagi maka tingkat konsumen yang merasa tidak puas akan menjadi lebih besar dari 15,8 dan itu dapat memperburuk *citra* atau *image* perusahaan dimata konsumen atau pelanggan pada masa yang akan datang. (swa.co.id, diakses 9 Februari 2017, jam 20.10)

Perusahaan perlu menyusun strategi dengan tujuan untuk menciptakan brand image yang mendalam bagi pelanggan atau pengguna produk dan jasa pelayanan. Strategi tersebut dapat menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan tujuan akhir strategi tersebut yakni terciptanya kepuasan pelanggan.

Banyaknya provider penyedia jasa telekomunikasi yang persaingannya semakin ketat untuk perkembangan sekarang ini yang membuat PT Telkom Tbk melakukan inovasi untuk mengeluarkan produk terbaru dimana PT Telkom Tbk menyediakan berbagai fasilitas komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sektor telekomunikasi menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (*telephone*), data (*internet*) dan gambar (*IP-TV*) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *triple-play*.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan terbesar di indonesia, mempunyai berbagai macam produk yang dapat memanjakan pelanggan

telekomunikasi di seluruh Indonesia. Salah satu produk unggulan PT Telkom adalah produk IndiHome Speedy.

Speedy merupakan layanan *internet access end to end* dengan basis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL) yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan frekuensi 34 kHz sampai 1104 kHz yang dijamin dari modem sampai BRAS (*Broadband Remote Access Server*) disisi perangkat Telkom dan dapat menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet dengan kecepatan data dari 384 kbps hingga 100 mbps. Speedy memiliki banyak keunggulan dibanding provider lain, dimana Speedy menggunakan kabel telepon sehingga koneksi tidak mudah putus saat digunakan, dapat juga di akses tidak menggunakan kabel atau akses wifi dalam satu area, dapat juga di akses di tempat lain yang menggunakan wifi.id, koneksi yang lebih cepat dibanding provider lain serta terdapat berbagai pilihan harga paket berdasarkan kecepatan akses internet.

Disamping kelebihan Speedy, ada pula beberapa kelemahan dan kekurangan Speedy serta adanya pesaing yang banyak dalam usaha yang sama dengan fasilitas yang sama. Beberapa kelemahan Speedy, seperti setiap berlangganan ada ikatan kontrak, apabila jaringan terganggu kecepatan sering tidak stabil, koneksi sering mengalami tidak stabil di beberapa bulan setelah pemakaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan baik serta keramahmatan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Adapun data pelanggan Telkom group di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1: Tingkat Jumlah Pertumbuhan Pelanggan Indihome di Kecamatan Tampan tahun 2016

No	Bulan	Jumlah Pelanggan Telkom (Orang)	Persentase Pertumbuhan (%)
1	Januari	14.737	0
2	Februari	17.729	0,30%
3	Maret	19.444	9,67%
4	April	20.475	5,30%
5	Mei	21.171	3,39%
6	Juni	21.875	3,32%
7	July	22.570	3,17%
8	Agustus	23.679	4,91%
9	September	24.871	5,03%
10	Oktober	26.298	5,73%
11	November	27.610	4,98%
12	Desember	28.775	4,21%

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL RADAR (18 April 2017)

Dari tabel 1.1 diatas kita bisa melihat perkembangan pelanggan telkom di indonesia mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan januari jumlah pelanggan sebesar 14.737 orang. Selanjutnya pada Februari sebanyak

17.729 orang, pada bulan ini jumlah pelanggan sebesar 0,30 %, pada bulan maret meningkat lagi sebesar 19.444 orang dengan persentase sebesar 9,67 %, pada bulan April jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan persentase pertumbuhan yaitu sebesar 20.475 orang dengan persentase penurunan sebesar 5,30%, pada bulan Mei jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 21.171 orang dengan persentase penurunan sebesar 3,39%, pada bulan Juni jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 21.875 orang dengan persentase penurunan sebesar 3,32%, pada bulan July jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 22.570 orang dengan persentase penurunan sebesar 3,17%, pada bulan Agustus jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami peningkatan persentase pertumbuhan yaitu sebesar 23.679 orang dengan persentase peningkatan sebesar 4,91%, pada bulan September jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami peningkatan persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 24.871 orang dengan persentase peningkatan sebesar 5,03%, dan pada bulan Oktober jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami peningkatan persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 26.298 orang dengan persentase peningkatan sebesar 5,73%, dan pada bulan November jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan persentase pertumbuhan yaitu sebesar 27.610 orang dengan persentase penurunan sebesar 4,98%, Terakhir pada bulan Desember jumlah pelanggan pemakai indihome mengalami penurunan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persentase pertumbuhan lagi yaitu sebesar 28.775 orang dengan persentase penurunan sebesar 4,21%. Dibandingkan dengan terus ketatnya persaingan yang ada, ini menandakan adanya permasalahan terjadi yang mempengaruhi jumlah pelanggan yang memakai Indihome Telkom Indonesia. Permasalahan yang sering muncul adalah komplain ringan dari pelanggan, akses koneksi internet yang melambat, pelayanan terhadap permasalahan yang ada, serta harga yang kurang sesuai terhadap masalah yang sering terjadi. Hal ini ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian di Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia di Kecamatan Tampan tahun 2016. Hal ini ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian di Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia di Kecamatan Tampan tahun 2016.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016)”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016) ?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016) ?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016) ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016).
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016).
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Paenelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan masukan atau sumbangsih pemikiran bagi pihak manajemen PT. Telekomunikasi Indonesia dalam meningkatkan kualitas produk, penetapan harga, dan meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan penjualan di masa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai aplikasi ilmu yang di dapat selama ini dan menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas produk, penetapan harga, dan pelayanan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisikan tentang teori-teori dan pendapat para ahli atau pakar mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang lokasi, waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel serta analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat tempat penelitian, visi misi dan karakteristik tempat penelitian, serta struktur-struktur tempat penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti, serta mencoba memberikan saran-saran yang dapat dijadikan pedoman dalam menanggulangi permasalahan yang dihadapi.