

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi sangat pesat, diikuti dengan perkembangan internet yang semakin canggih. Ada dampak negatif dan positif dari perkembangan internet. Dampak positifnya yaitu mempermudah mencari informasi, mempermudah media komunikasi, sebagai media bisnis dan mempermudah transaksi, media pendidikan sekaligus hiburan. Adapun dampak negatifnya, terkadang digunakan untuk pornografi, melakukan perjudian jarak jauh, digunakan untuk modus penipuan. Perkembangan internet yang awalnya dari warung internet (warnet) lalu berkembang ke modem sampai gadget dengan fasilitas internet. Untuk menikmati internet masih banyak kendala yang dialami, salah satunya layanan yang digunakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, contohnya kendala kecepatan koneksi. Maka dari itu berkembang produk baru yang memiliki internet dengan kecepatan tinggi yaitu wifi.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan produk wifi yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom). PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Produk yang ditawarkan yaitu Wifi.id Corner.

Wifi adalah satu standar Wireless Networking tanpa kabel hanya dengan komponen yang sesuai dapat terkoneksi ke jaringan (Priyambodo, 2005). Adapun

dampak positif dan negatif adanya wifi, dampak positifnya yaitu lebih efisien dalam menggunakan internet, memiliki koneksi yang stabil, dapat mengakses internet tanpa harus tersambung melalui kabel. Dampak negatifnya yaitu semakin mempermudah mengakses situs-situs yang berbahaya. Jumlah pengguna yang mengakses internet melalui smartphone, tablet, dan laptop yang terhubung dengan wifi, meningkat sebanyak 30 persen setiap tahunnya.

Dengan semakin meningkatnya penggunaan wifi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu produk internet. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya (Kotler, 2005). Salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Delapan dimensi kualitas produk untuk mengetahui kualitas produk yang diberikan suatu perusahaan antara lain: performance (unjuk kerja), durability (ketahanan), service ability (kemampuan layanan), aesthetic (keindahan), perceived quality (kualitas yang dirasakan), conformance (kesesuaian), reliability (kehandalan), features (fitur). Delapan dimensi tersebut dapat membuat produk yang berkualitas dalam sebuah perusahaan (Garvin, 1987).

Penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dilakukan oleh Ispriyanto (2012) dengan judul analisis statistika untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk speedy di area surabaya selatan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa faktor yang berpengaruh adalah dimensi performance, reliability

dan conformance. Berdasarkan hasil analisis GAP yang dilakukan Ispriyanto (2012), yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah kesesuaian kuota internet dengan paket yang digunakan sedangkan variabel yang perlu dipertahankan adalah stabilitas koneksi, kecepatan dalam mengunduh, dan kesesuaian kecepatan dalam mengunduh data.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan menggunakan metode regresi logistik biner. Model regresi logistik adalah model regresi dengan variabel respon ( $Y$ ) terdiri dari dua kategori yaitu  $Y = 0$  (gagal) dan  $Y = 1$  (sukses) dengan variabel prediktor ( $X$ ). Sedangkan untuk menguatkan hasil analisis digunakan analisis GAP. Analisis GAP merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan prioritas utama yang perlu diperbaiki dan dipertahankan di masa yang akan datang. Secara umum analisis GAP digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Wifi.id Corner serta untuk menganalisa kesenjangan kenyataan dan harapan yang mempengaruhi faktor kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner berdasarkan analisis GAP.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka diperoleh permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pelanggan Wifi.id Corner?

2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner?
3. Bagaimana kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang mempengaruhi faktor kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner berdasarkan analisis GAP?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka skripsi ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendiskripsikan karakteristik pelanggan Wifi.id Corner.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner.
3. Menganalisa kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang mempengaruhi faktor kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner berdasarkan analisis GAP.

### **1.4 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulisan ini merupakan salah satu saran untuk menerapkan ilmu statistika serta diharapkan dapat menambah wawasan.

2. Bagi Perusahaan

Adapun manfaat bagi perusahaan yaitu diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan informasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan kualitas

produk Wifi.id Corner sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam menentukan strategi produk kedepannya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada skripsi ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan Wifi.id Corner di Graha Wifi.id dan Plasa Telkom Dinoyo.

