

## PENGARUH PELAYANAN PT. TELKOM SPEEDY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Sugianto. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Tanjungpura. Pontianak. 2014. E-Mail : [ciptawarna12@gmail.com](mailto:ciptawarna12@gmail.com)

### ABSTRAK

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pelayanan yang baik kepada konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen terpenuhi secara penggunaannya, sehingga bagaimana PT.Telkom harus dapat meningkatkan suatu tingkat kepuasan konsumen dari adanya penyediaan layanan Telkom Speedy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak, antara pelayanan PT.Telkom Speedy terhadap kepuasan konsumen di Kecamatan Pontianak Selatan.

Pada penelitian ini, tingkat kepuasan konsumen dilihat berdasarkan Tampilan, Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Adapun instrumen pengumpulan data berupa angket yang telah divalidasi dan terealibilitas secara statistik. Sedangkan kepuasan konsumen dilihat pada hasil uji sampel responden yang merasa puas akan pelayanan PT.Telkom berupa uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis penelitian yaitu penelitian asosiatif kausal yang menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah 171. Jumlah sampel diambil sebesar 30% secara acak dari jumlah populasi, sehingga jumlah sampel sebanyak 120 konsumen pengguna layanan Speedy. Hasil dari penulisan artikel ini adalah kepuasan konsumen tergolong dalam tingkat kriteria cukup memuaskan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 45.4%, dan 54.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan menggunakan formula analisis product moment, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna Speedy di Kecamatan Pontianak Selatan.

Saran dari penulisan ini adalah PT.Telkom Speedy harus bisa meyakinkan pelanggan PT.Telkom bahwa Speedy adalah pilihan yang terbaik sebagai penyedia pelayanan internet mereka, melalui tingginya kualitas pelayanan Speedy yang dapat memenuhi tingginya harapan pelanggan di Kecamatan Pontianak Selatan. Maka dari itu, peneliti menyarankan agar Speedy dapat lebih fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik atas pelayanan jasa internet yang mereka tawarkan, sehingga menjadikan Speedy pilihan yang utama bagi para pengguna internet sebagai penyedia pelayanan internet di Kecamatan Pontianak Selatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT.Telkom Pontianak

### ABSTRACT

*Factors that affect customer satisfaction is a good service to consumers with the level of customer satisfaction are met in their use, so how should PT.Telkom can improve a customer satisfaction rate of the provision of services Telkom Speedy. This study aims to determine whether there is a significant effect or not, between PT Telkom Speedy service on customer satisfaction in the District of South Pontianak. The investigations on this, see the level of customer satisfaction based on Display, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The data collection instruments in the form of a questionnaire that has been validated and statistically terealibilitas. While customer satisfaction seen in the results of the test sample of respondents who are satisfied will be a service PT.Telkom validity and reliability. This study uses quantitative methods associative type of research is research that analyzes the causal relationship between the variables with other variables or how a variable affects the other variable. The population in this study was 171. Amount of 30% of samples taken at random from the total population, so that the total sample of 120 consumers Speedy service users. The results of the writing of this article is classified in the level of consumer satisfaction criteria are quite satisfactory. Service quality to customer satisfaction is affected by 45.4%, and 54.6% are influenced by other factors. Based on calculations using the statistical analysis of the product moment formula, declare that there is a significant relationship between the level of customer satisfaction of service users in Sub Speedy South Pontianak.*

*Suggestion of this paper is PT.Telkom Speedy PT.Telkom must convince customers that Speedy is the best choice as their internet service provider, through the high quality services that Speedy can meet the high expectations of customers in the District of South Pontianak. Therefore, researchers suggest that Speedy can be*

*more focused and consistent in providing the best service over internet services they offer, so it makes Speedy primary choice for Internet users as an internet service provider in the District of South Pontianak.*

*Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, PT.Telkom Pontianak*

## A. PENDAHULUAN

Peningkatan akan jasa yang di tawarkan PT.Telkom semakin mendapatkan banyak perhatian bagi konsumen. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik bagi pelanggan,dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. PT.Telkom telah menciptakan perkembangan teknologi informasi baru disegala bidang. Salah satu perkembangan di bidang informasi dewasa ini yang diaplikasikan untuk berbagai kepentingan dalam memperoleh informasi ataupun saling tukar menukarinformasi adalah internet. Internet sangat bermanfaat karena sangat mempermudah serta mempersingkat dalam perolehan informasi yang dibutuhkan tanpa dibatasi dalam kegunaannya.Perkembangan telekomunikasi ini mendorong banyak perusahaan dalam bidang komunikasi untuk dapat terus memenuhi kebutuhan akan informasi yang terus meningkat dikalangan masyarakat luas terutama di kota Pontianak.

PT Telkom, perusahaan penyedia layanan informasi dan telekomunikasi yang memiliki salah satu produk yang bernama Telkom Speedy. Telkom Speedy merupakan layanan internet access end to enddari PT Telkom dengan basis teknologi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 384 kbps yang dijamin dari modem sampai BRAS (Broadband Remote Access Server) di sisi perangkat TELKOM. Dengan slogan "Broadband Internet Access for Home and Small Office" maka TELKOM Speedy menjadi solusi utama bagi akses broadband koneksi internet tidak hanya dikalangan bisnis namun meluas sampai kerumah-rumah. Produk ini diluncurkan oleh PT.Telkom Pontianak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghadapi persaingan usaha telekomunikasi dan informasi yang akhir - akhir ini sangat ketat terutama menghadapi operator yang menggeluti usaha telekomunikasi dan informasi.

Santoso dan Ndo Hadi (dalam Telkom, 2011) yang membahas mengenai pengaruh beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi kualitas pelayanan yang masuk dalam persamaan regresi, yang memiliki pengaruh paling besar dalam pencapaian kepuasan pelanggan pada pelayanan Plasa Telkom Pahlawan adalah dimensi tampilan dengan nilai 0.401, selanjutnya dimensi jaminan dengan nilai 0.267, dan terakhir dimensi empaty dengan nilai 0.058. dari keseluruhan dimensi, yang paling terpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi tampilan, selanjutnya disusul oleh dimensi jaminan, dan terakhir dimensi keandalan. Sedang dimensi yang tidak pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi daya tanggap dan empaty.

Pada artikel ini Peneliti akan menguraikan salah satu jasa pelayanan Telkom yaitu pelayanan Internet Speedy. Peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan Internet Speedy dan kepuasan pelanggan ini sangat penting dan harus diterapkan dalam upaya peningkatan loyalitas, kepuasan dan harapan pelanggan.

Menyadari pentingnya peranan konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan maka perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini disadari pula oleh PT. Telkom Pontianak yang member jasa pelayanan internet dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Speedy serta kualitas produk untuk menciptakan suatu kepuasan pelanggan, khususnya di Kecamatan Pontianak Selatan, yang mempunyai jumlah penduduk 83.456 jiwa dengan perbandingan tingkat penduduk setiap kelurahan yang terpadat pada Kelurahan Benua Melayu Laut yaitu 15.950 orang per km<sup>2</sup>, disusul Kelurahan Benua Melayu Barat yaitu 9.845 orang per km<sup>2</sup>, kemudian Kota Baru 5.763 orang per km<sup>2</sup>, Akcaya 5.300 orang per km<sup>2</sup> dan Parit Tokaya 2.961 orang per km<sup>2</sup>. Dari luasnya wilayah dan kegunaan media internet serta kebutuhan masyarakat Pontianak akan Internet dalam akses penggunaannya, maka banyak Internet Service Provider (ISP) muncul di Pontianak, dan menciptakan kompetisi di industri ini. PT. Telkom merupakan salah satu pemain dalam industri

Internet Service Provider di Indonesia dengan produknya yaitu Telkom Speedy.

Telkom Speedy adalah 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 kecepatan yang dijamin sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sampai Broadband Remote Access Server (BRAS) dengan pilihan kecepatan akses mulai dari 384 Kbps hingga 3 Mbps perline. Telkom Speedy memberikan koneksi ke internet yang lebih cepat dibanding menggunakan layanan dial-up biasa, hal ini diharapkan bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi kepuasan para pelanggan pengguna Speedy. Adapun alasan kenapa pengguna Speedy ini memilih Telkom Speedy dikarenakan masalah transfer datanya yang cepat seperti pada harga promosi paket socialia dengan kecepatan download hanya 384 kbps. Ketika dalam penggunaannya, kecepatannya download ternyata mencapai titik 0,87-0,9 mbps atau sekitar 921,6 kbps (dengan asumsi 1 mb = 1024 kb).

Pelayanan PT. Telkom dalam prosesnya, kualitas perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, dimana dengan meningkatnya kepuasan pelanggan pengguna Speedy. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Rudi Suardi,2001:14).

Pelayanan yang di berikan PT.Telkom sekarang ini belum mencapai pada tingkat kepuasan konsumen pengguna Speedy menilai dari segi penggunaannya saja. Namun PT.Telkom harus meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT.Telekom Pontianak Selatan yang beralamat di jalan Teuku Umar No. 2 Pontianak Selatan. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Data Primer

Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti, melalui penyebaran kuisioner kepada responden yang menggunakan layanan jasa Speedy.

### 2. Data Sekunder

Data yang penulis peroleh dari berbagai sumber yaitu melalui wawancara maupun data literatur

yang diperoleh dari studi kepustakaan serta dari internet research dan PT Telekom Pontianak. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, menurut (Arikunto : 1997:140) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Penulis mempersiapkan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Speedy.

Daftar pertanyaan yang digunakan adalah dimensi-dimensi dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Pertanyaan dalam daftar pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala 1 – 5 yang diadaptasi dari Skala Likert untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai. Skala pertanyaan dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Skala Kepuasan Konsumen**

No.	Simbol	Interval	Skala Nilai
1	SB	Sangat Baik	5
2	B	Baik	4
3	CB	Cukup Baik	3
4	B	Buruk	2
5	SB	Sangat Buruk	1

### 1. Populasi dan Sampel Penelitian

#### a) Populasi

Agar Penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuesioner, yang terlebih dahulu harus menentukan populasi dan sampel. Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi objek. Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan speedy yang masih aktif 171 pelanggan untuk mewakili populasi penelitian.

#### b) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Berdasarkan defiasi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah pengguna layanan speedy yang masih aktif berkisar 120 orang.

Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mencandrakan populasi,

maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana : n = Ukuran Sampel  
N : ukuran populasi

e : nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (5%)

### c) Analisis

Analisis adalah sebuah penelitian atau riset yang sistematis dan menyeluruh. Pada penelitian tersebut objek atau subjek yang diteliti diuraikan menjadi komponen-komponennya yang kemudian disusun, diteliti dan diberikan penilaian. Dalam proses tersebut keterikatan dari masing-masing elemen dan integritasnya tidak boleh diabaikan.

#### 1. Analisis Kualitatif

Yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka-angka.

#### 2. Analisis Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisa ini dengan menggunakan persentase, dan Chi - Square karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuisisioner dari responden.

Chi - Square (Chi dibaca kai) biasa digunakan pada pengujian Chi - Square, guna mengetahui apakah ada perbedaan atau tidak di antara lebih dari dua proporsi sampel dengan membandingkan  $X^2$  hitung dengan  $X^2$  - tabel. (Oktarina, 2006)

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$X^2$  = Nilai chi kuadrat  
 $f_o$  = besarnya frekuensi yang teramati  
 $f_e$  = besarnya frekuensi yang diharapkan

Kategori yang digunakan dengan skala likert berupa analisis tingkat kepentingan atau harapan dan kualitas pelayanan jasa. Peneliti menggunakan skala likert 1 sampai 5. Skala ini banyak digunakan karena ini memberikan peluang kepada responden untuk

mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pertanyaan, dimana setiap pertanyaan diberi bobot nilai sebagai berikut

- Untuk jawaban yang sangat baik di beri bobot 5.
- Untuk jawaban baik diberi bobot 4.
- Untuk jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- Untuk jawaban buruk diberi bobot 2.
- Untuk jawaban sangat buruk diberi bobot 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau kepuasan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kenyataan yang ada pada PT. Telkom Pontianak Selatan (Parit Tokaya).

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna speedy terhadap kualitas layanan jasa PT. Telkom Pontianak Selatan (Parit Tokaya).

Dalam penilaian ini terdapat 2 (dua) variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja atau kenyataan kualitas layanan jasa PT. Telkom memberikan kepuasan kepada konsumen pengguna Speedy, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (harapan) konsumen pengguna Speedy terhadap kualitas pelayanan jasa PT. Telkom Pontianak Selatan (Parit Tokaya). Menurut J. Supranto (2003:403), rumus yang digunakan dalam menghitung tingkat kesesuaian responden atau konsumen adalah:

$$Tki = \frac{\sum X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden  
 $X_i$  = Skor penilaian kinerja pelayanan  
 $Y_i$  = Skor penilaian kepentingan konsumen

### d) Alat Analisis

Dengan menggunakan teknik analisis korelasi sederhana dan regresi linier sederhana yang korelasi produk momen yang perhitungannya menggunakan program SPSS versi 17.0. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah

### e) SPSS 17.0

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) merupakan suatu program *computer statistic* yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadikan berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan.

**f) Teknik Keabsahan Data**

**1. Uji Validitas**

Dalam penelitian ini, menyediakan 24 item pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban yang akan diisi oleh 120 pengguna speedy yang terdaftar sebagai responden. Hanya item pertanyaan yang valid secara hitungan statistik saja yang akan digunakan dalam penelitian ini. Adapun rumus yang digunakan yaitu korelasi produk moment sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien validitas item

N = jumlah subjek

x = skor item

y = skor total (Ridwan : 2009)

Selanjutnya harga koefisien ini dibandingkan dengan harga koefisien korelasi pada  $r_{tabel}$  N= 120 dengan taraf signifikan = 0.05% maka diperoleh  $r_{tabel}$ = 0.178 dengan kriteria:

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : Valid (item angket dipakai)

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$  : Tidak Valid (item angket tidak dipakai)

Validitas Item Angket Uji Coba

Item	rx <sub>y</sub>	rtabel	Ket. rtabel 0.178
1	0.00719	0.178	Tidak Valid
2	0.35662	0.178	Valid
3	0.66416	0.178	Valid
4	0.28219	0.178	Valid
5	0.07073	0.178	Valid
6	0.45812	0.178	Valid
7	0.3499	0.178	Valid
8	0.32437	0.178	Valid
9	0.36053	0.178	Valid
10	0.32702	0.178	Valid
11	0.27618	0.178	Valid
12	0.26306	0.178	Valid
13	0.23717	0.178	Valid
14	0.27343	0.178	Valid
15	0.14393	0.178	Valid
16	0.10127	0.178	Valid
17	0.13362	0.178	Valid
18	0.44821	0.178	Valid
19	0.29712	0.178	Valid
20	0.43550	0.178	Valid
21	0.34812	0.178	Valid
22	0.26918	0.178	Valid

23	0.31437	0.178	Valid
24	0.39265	0.178	Valid

Dari jumlah 24 item pertanyaan, yang dinyatakan valid sebanyak 23 item, sedangkan yang tidak valid berjumlah 1 item. Maka hanya 23 pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini untuk disebarkan kepada 12 konsumen pengguna Speedy.

**2. Uji Reliabilitas**

Pada penelitian ini, uji reliabilitas instrument penelitian menggunakan metode *Split Half*(teknik belah dua)dengan bantuan program *Microsoft Excel2007*. *Split Half* adalah teknik pengujian reliabilitas instrumen penelitian dengan cara membelahnya menjadi dua bagian.

Ada dua cara membelah tes tersebut:

1. Dengan membelah item-item tes yang bernomor ganjil dan genap, yang selanjutnya dikenal dengan belahan ganjil genap.
2. Dengan membelah item tes menjadi dua bagian dari awal dan akhir, dikenal dengan istilah belahan awal dan akhir.

Rumus yang digunakan adalah rumus Spearman-Brown (Arikunto, 2010):

$$r_{nn} = \frac{nr}{1 + (n - 1)r}$$

di mana:

$r_{nn}$  = Besarnya koefisien reliabilitas sesudah tes tersebut ditambah butir soal baru.

n = berapa kali butir-butir soal itu ditambah

r = besarnya koefisien reliabilitas

Jadi reliabilitas instrument pada penelitian ini sebesar **0,997435** berada pada rentang  $0.800 < r_{11} \leq 1.000$  maka reliabilitas instrument pada penelitian ini **sangat tinggi**.

**C. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Sinambela (2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan konsumen atau masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a) **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif  
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak  
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban  
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001, hal : 147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman et al, 1998) :

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan

yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam pelayanan.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik harus didukung dengan kualitas jasa yang baik pula, dimana kualitas dan jasa sangat mempengaruhi bagaimana pelayanan yang baik dalam memenuhi keinginan pelanggan. Penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal yang sering dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktifitas dan menekan biaya (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005:114). Faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas jasa, diantaranya adalah akses, komunikasi, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, reliabilitas, cepat tanggap, hal yang berwujud, memahami konsumen.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dimaknai sebagai nilai kesesuaian antara penyajian yang dirasakan oleh pelanggan (pelayanan) dengan harapan mereka. Berdasarkan pengamatan, kualitas pelayanan Speedy di Kecamatan Pontianak Selatan cukup berkualitas, Hal ini ditunjukkan oleh Skor rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner variabel kualitas pelayanan Speedy sebesar 1,684. Terdapat

lima dimensi yang dijadikan ukuran dalam variabel ini, yaitu

- a. *Tangible*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Skor rata-rata untuk masing-masing dimensi dampak pada:

**Tabel. 2**  
Skor rata-rata dimensi Kualitas pelayanan Speedy

Kualitas pelayana Speedy		Kriteria
<i>Tangible</i>	0.405	Cukup berkualitas
<i>Reliability</i>	0.339	Cukup berkualitas
<i>Responsiveness</i>	0.355	Cukup berkualitas
<i>Assurance</i>	0.208	Cukup berkualitas
<i>Empathy</i>	0.377	Cukup Berkualitas
<b>Jumlah</b>	1.684	Cukup
	<b>X=1.684</b>	berkualitas

Sumber: diolah oleh peneliti (2013)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh gambaran bahwa nilai rata-rata dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* belum mencapai nilai kualitas pelayanan yang diharapkan. Namun berdasarkan kriteria rata-rata dari dimensi ini mencapai kriteria cukup berkualitas. Dari kelima dimensi ini, hanya dimensi *empathy* yang sudah berada pada kriteria berkualitas. Walaupun demikian hasil ini menunjukkan secara ilmiah kualitas pelayanan di Plasa Telkom Kecamatan Pontianak Selatan yang dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi diatas. Dari rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan (1.684) dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan cukup berkualitas.

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang diberikan Speedy akan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kepuasan pelanggan tergantung interaksi dari lima

#### Sugianto

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

dimensi ini. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, didapatkan suatu kesimpulan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan Speedy dengan kepuasan pelanggan yang berada di Kecamatan Pontianak Selatan, dan tingkat persentase yang dipengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy pada plasa Telkom Kecamatan Pontianak sebesar 45,4%, sisanya 54,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain misalnya, pemasaran, promosi, tempat dll. Berdasarkan dari sisa pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 54,4% diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian oleh peneliti selanjutnya.

### E. KESIMPULAN

1. Korelasi variabel X dengan variabel Y dengan hasil angka 0.997435
2. Koefisien determinasi dengan hasil angka sebesar 99,48%
3. Hasil uji hipotesis dengan berkonsultasi dengan tabel "r" product moment pada taraf signifikan 5% hasilnya  $r_{hitung} < r_{tabel}$  yaitu  $(0.997435 > 0.178)$ . Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sedangkan Hipotesis nihil diterima artinya ada pelayanan PT.Telkom Speedy terhadap kepuasan konsumen di Kecamatan Pontianak Selatan. Semakin tinggi tingkat pelayanan maka mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan Speedy dan sebaliknya.

### F. SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan, kualitas pelayanan PT.Telkom Pontianak Selatan yang paling rendah ada pada dimensi *Reliability* (keandalan, keandalan pada kecepatan akses serta kestabilan koneksi internet adalah hal yang paling utama dan dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelanggan sudah merasa puas, maka pelanggan akan dengan senang hati pula merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan yang sama. Dalam hal ini, Speedy di Pontianak Selatan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat meraih kepuasan pelanggan yang maksimal.
2. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, Speedy harus bisa meyakinkan pelanggan PT.Telkom bahwa Speedy adalah pilihan yang terbaik sebagai penyedia pelayanan

internet mereka, melalui tingginya kualitas pelayanan Speedy yang dapat memenuhi tingginya harapan pelanggan di Kecamatan Pontianak Selatan. Maka dari itu, penulis menyarankan agar Speedy dapat lebih fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik atas pelayanan jasa internet yang mereka tawarkan, sehingga menjadikan Speedy pilihan yang utama bagi para pengguna internet sebagai penyedia pelayanan internet di Kecamatan Pontianak Selatan.

## G. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Amin Widjaja Tunggal, (2000). *Audit Manajemen Kontemporer*, Harvarindo, Jakarta.
- Atep Adya Barata, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan ke-2, PT.Gramedia; Jakarta, 2004.
- Band. Oliver, 1991, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Brannen, Julia. 2005. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Buchari Alma, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung:
- Day (1988), *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta.
- Inu dkk. PT. Telkom (2013 )
- J. Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta., Jakarta. Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Jugianto, H, M. *Pengenalan Komputer Analisis dan Disain Sistem : Pendekatan*
- Kotler Philip-Amstrong (2003), *Manajemen Pemasaran*, --, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing Management*. 12<sup>th</sup> Edition. New Jersey : Pearson Education.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi. Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Remaja Rosda.
- Nawawi. (2006). *Defenisi Operasional*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers
- Ratminto. "Manajemen Pelayanan " *Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar. Cileban timur Yogyakarta
- Ridwan. 2009. *Dasar – Dasar Statistika Pengantar Prof Dr H Moch Idochi Anwar M.Pd*. Bandung. Alfabeta
- Santoso dan Ndohadi. dalam PT. Telkom, 2011.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono Fandy (2002), *Manajemen Pemasaran*, --- , Penerbit Andi, Jogjakarta,
- Wayan, *Kualitas Pelayanan PT.Telkom Terhadap Pengguna Speedy* (2011)
- Wilkie (1990) *Kepuasan Konsumen*. Bandung



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Sugianto  
 NIM / Periode lulus : E01109027  
 Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / IAN  
 E-mail address/HP : captawarna12@gmail.com / 089545031118.

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

Pengaruh Pelayanan PT. Telkom Speedy terhadap Kepuasan  
 Konsumen di Kecamatan Pontianak Selatan.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara fulltext
- content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

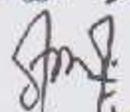
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/di setujui  
 Pada tanggal: 30 Juni 2014  
  
Dr. Anindita  
 NIM: 199705021997021002

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal: 30 Juni 2014

  
 ( Sugianto )  
 nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).