

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP KALABAHI

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang pelanggan setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan untuk memahami kepuasan, kita harus memahami bagaimana orang membentuk harapannya. Menurut Tjiptono, (2014) kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dan diperhatikan oleh konsumen, karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan perusahaan wajib memperhatikan kualitas pelayanan mereka. Menurut menurut Kotler dan Keller (2012) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang ditawarkan kepada orang lain, kinerja yang diberikan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud.

Harga adalah pelayanan sebagai perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang dipersepsikan konsumen. Konsumen akan menilai dan menentukan kualitas pelayanan yang mereka terima, karena konsumen suatu nilai tukar yang bias disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Menurut Tjiptono (2011),

harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Dalam penelitian ini metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang konsumen/pelanggan yang memakai indihome pada Pt. telkom kalabahi. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Uji koefisien Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Hal ini dibuktikan dengan perolehan hasil pengujian didapati hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai konstan a sebesar 2.204 sedangkan koefisien regresi $b^1 = 0.443$, b^2 adalah 0.223. Dengan demikian persamaan regresi linear berganda yang memperlihatkan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut : $Y = 2.204 + 0,443 X_1 + 0,223 X_2 + e$. Selain itu hasil

Uji hipotesis pertama yaitu ada pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diketahui bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X1) ditemukan $t_{hitung} = 5.443$ lebih besar $t_{table} = 1,660$ dan tingkat Sig. = 0,000. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diketahui bahwa untuk variabel harga (X2) ditemukan $t_{hitung} = 3.172$ lebih besar $t_{table} = 1,660$ dan tingkat Sig. = 0,002. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel harga (X2) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk hasil pengujian Uji F diadapati $F_{hitung} = 40.321$ lebih besar $F_{tabel} = 3,09$ dan tingkat Sig. = 0,000. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel harga (X2) berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan terakhir berdasarkan perolehan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat diketahui besarnya koefisien determinasi R^2 adalah 0.454 atau 45.4%. Hal ini berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 45.4%. Sedangkan pengaruh sebesar 54,5 % disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan