

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN *SKALA LIKERT* PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME

Edi Suwandi¹⁾, H. Fitri Imansyah²⁾, H. Dasril³⁾

Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura,

Jln. Prof.H.Hadari Nawawi, Pontianak, Indonesia

Email : edy_suwandi22@yahoo.com

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of one's feelings after comparing (performance or results) that is felt compared to expectations. The purpose of this study in general is to determine the level of customer satisfaction Speedy Internet and Indihome Internet . This research was conducted in the city of Pontianak, the method used in this study was deskriptif and comparative methods using questionnaires by going down the field and conducting interviews with speedy internet consumers who migrated to Indihome. Sessionary scale calculations using a *Likert Scale*, Validity Test (T-count, T-table) and Reliability Test, to find out the results of the comparison of the level of Speedy Internet satisfaction and Indihome internet. As the result of the calculations obtained by using *Likert scale* level of customer satisfaction and Indihome Speedy internet for very dissatisfied percentage was 0%, the percentage of Internet Speedy disgruntled Indihome 11.77% 5.88% Percentage of Internet Speedy satisfied 70 , 58% Indihome 64.70%, and the percentage of Speedy Internet that felt very satisfied was 17.64%, Indihome was 29.41%.

Keywords : Likert Scale, Validity Test, Reliability Test

I. Pendahuluan

Saat ini dunia telekomunikasi berkembang sangat pesat. Pertumbuhan internet yang sangat pesat adalah fenomena revolusioner dalam komputasi dan telekomunikasi. Internet telah menjadi jaringan yang terbesar dan terpenting dari jaringan saat ini, dan telah berevolusi menjadi jalan tol informasi (*information superhighway*) global. Internet semakin meluas seiring dengan semakin banyaknya bisnis, organisasi, komputer dan jaringan yang bergabung dengan web global ini.

Sistem telekomunikasi sangat erat kaitannya dengan proses pertukaran informasi melalui jarak yang jauh. Informasi tersebut dapat berupa data, suara, maupun video yang dikirimkan melalui sebuah media transmisi. Media transmisi tersebut dapat berupa kabel maupun tanpa kabel. Pengiriman informasi membutuhkan transmitter dan receiver dengan kualitas yang bagus agar informasi yang diterima sesuai dengan yang dikirimkan sehingga informasi yang dikirimkan dapat diterima dengan baik. Kualitas jaringan merupakan parameter penting untuk menjaga kestabilan proses pengiriman informasi.

Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia. Layanan tersebut merupakan layanan yang terdiri dari komunikasi suara, data, maupun video (*triple play service*) dengan produk yang

mulai dari Speedy sampai Indihome. PT. Telkom indonesia telah melakukan migrasi dari kabel tembaga ke fiber optik, migrasi tersebut dilakukan karena *bandwidth* yang dihasilkan kabel tembaga lebih kecil dibanding fiber optik. Oleh karena itu dilakukan modernisasi jaringan akses tembaga dengan fiber optik dengan salah satu teknologi yang berbasis *Giga Bit Passive Optical Network* (GPON). Setelah modernisasi jaringan akses tembaga menjadi fiber optik, fiber optik dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas layanan meningkat dan *bandwidth* yang akan didapatkan menjadi bertambah besar hingga mencapai 100 Mbps.

II. Dasar Teori

2.1 Tinjauan Pustaka

PT. Telkom indonesia telah melakukan migrasi dari kabel tembaga ke fiber optik, migrasi tersebut dilakukan karena *bandwidth* yang dihasilkan kabel tembaga lebih kecil dibanding fiber optik. Oleh karena itu dilakukan modernisasi jaringan akses tembaga dengan fiber optik dengan salah satu teknologi yang berbasis *Giga Bit Passive Optical Network* (GPON). Setelah modernisasi jaringan akses tembaga menjadi fiber optik, fiber optik dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas layanan meningkat dan *bandwidth* yang akan didapatkan menjadi bertambah besar hingga mencapai 100 Mbps. Beberapa penelitian tentang layanan Speedy

dan Indihome diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Novemy Triyandari Nugroho (2015) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta) Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.
2. Desianty Fithri Wahyuni, (2017) meneliti tentang “Pengaruh pelayanan dan kualitas produk Indihome terhadap kepuasan dan *loyalitas* pelanggan” Tujuan dari penelitian ini adalah Dengan banyaknya televisi berlangganan, pelanggan akan lebih selektif dalam memilih dan menggunakan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Banyaknya produk dengan keunggulannya masing-masing menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan.
3. Aulia Siwi Putriandari, (2011) meneliti tentang “Analisis pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap *loyalitas* pelanggan pengguna Telkom Speedy di Semarang” Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Telkom Speedy.

2.2 Tingkat Kepuasan Konsumen

Konsumen adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang atau gembira

2.3 Skala Likert

Skala Likert menurut Djaali (2008:28) ialah skala yang dapat dipergunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama *Rensis Likert*, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. *Rensis Likert* telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

2.4 Migrasi

Migrasi menurut Rozy Munir (1981) adalah perpindahan penduduk dengan tujuan untuk menetap dari suatu tempat ke tempat lain melampaui batas politik / negara ataupun batas administratif / batas bagian dalam suatu negara. Dimana pada tugas akhir ini dibatasi tentang pengertian. Migrasi dalam arti perpindahan jaringan Speedy ke Indihome adalah peralihan antara jaringan akses tembaga dengan fiber optic, dimana Jaringan akses tembaga hanya mampu menyalurkan maksimal hingga 4 Mbps, dan fiber optic mampu menyalurkan *bandwidth* hingga 100 Mbps.

2.5 Speedy

Speedy adalah layanan akses internet end-to-end berkecepatan tinggi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan (simultan) melalui satu saluran telepon biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga).

2.6 Indihome

Indihome adalah salah satu produk layanan dari Telkom Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket triple play meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah dan internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (UseeTV). Indihome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (add-on) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, wifi.id Seamless, TrenMicro Antivirus,

Indihome View (*online surveillance camera*) dan masih banyak lagi.

2.6.1 Produk Indihome

IndiHome memiliki beberapa produk lain, selain produk *Triple Play*, dan setiap produk ini memiliki keunggulan tersendiri, untuk penjelasan lebih lanjut mengenai produk IndiHome dapat dilihat pada Tabel 1.

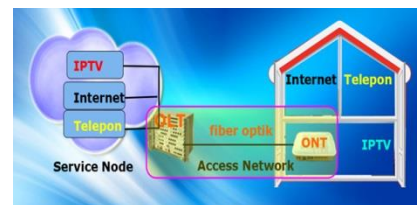
Tabel 1. Produk Indihome

Produk	Deskripsi
UseeTV	Layanan televisi dan personalized berteknologi IP (<i>Internet Protocol</i>) dan dilengkapi fitur-fitur unggulan <ol style="list-style-type: none"> 1. TV On Demand 2. Video On Demand 3. Pause & Rewind 4. Video Recorder
Telepon Rumah	Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih.
Indihome View	IndiHome View merupakan layanan inovatif untuk menikmati Live Camera dimana pengguna dapat melakukan live acces dan recorded video dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan Plug & Play IP-Cam melalui Gadget (Android maupun IOS).
Melon	Melon Indonesia adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun mancanegara. Kunjungi www.melon.co.id untuk informasi menarik seputar lagu favorit anda.
Trend Micro	Layanan Internet Security dari Telkom untuk pelanggan Speedy dengan aplikasi Trend Micro sebagai platform. Komputer anda akan terlindung dari serangan virus, malware. Spyware, spam, phising dan konten yang tidak layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dai gangguan tersebut.

Sumber: (Indihome)

2.6.2 Indihome Fiber Optik

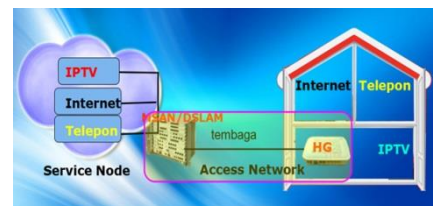
Pada IndiHome 100% Fiber, menggunakan teknologi GPON. Dengan teknologi ini, PT Telkom lebih mudah menawarkan internet kecepatan diatas 10 Mbps pada jaringan aksesnya. Selain itu, penambahan layanan (contoh : UseeTV) maupun add on internet yang membutuhkan bandwidth (contoh : CCTV) lebih mudah disediakan.



Gambar 1. Indihome Fiber optik

2.6.3 Indihome Tembaga

Jika medianya tembaga, teknologi yang digunakan adalah ADSL2 + dengan node MSAN atau DSLAM. Dengan teknologi ini, PT Telkom menawarkan internet kecepatan maksimal 5 Mbps pada jaringan aksesnya.



Gambar 2. Indihome Tembaga

III. Metode Penelitian

1. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan adalah pengguna Speedy yang migrasi ke Indihome khusus untuk area Pontianak. Dimana dalam penelitian ini penulis melakukan survei, sebanyak 50 pelanggan PT. TELKOM INDONESIA Pontinak.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada pelanggan PT. TELKOM INDONESIA Pontianak pengguna layanan Speedy yang bermigrasi ke indihome.

Lokasi : Area kota Pontianak

Waktu : Juli sampai dengan Agustus 2018

3. Alat Yang Digunakan

Kuesioner (angket) Menurut Sugiyono (2006) menyatakan bahwa “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden

untuk dijawab”. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk dapat mengetahui persepsi pelanggan PT. TELKOM terhadap layanan internet Speedy dan Indihome. Adapun alat-alat yang membantu dalam proses pengambilan data sebagai berikut:

- ATK (alat tulis kantor).
- Data pelanggan PT. TELKOM Indonesia Pontianak.
- Kendaraan sebagai media transportasi.

4. Pengukuran Hasil Responden Menggunakan Skala Likert

Untuk menganalisis jawaban yang diperoleh dari kuisoner, digunakan perhitungan dengan metode Skala Likert, yang dikembangkan oleh *Rensis Likert* (1932). *Skala Likert (Likert Scale)* adalah skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pernyataan atau serangkaian laporan.

5. Uji Validitas Kuesioner

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut memiliki ketepatan dalam melakukan pengukuran, atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut dapat benar-benar mengukur apa yang hendak diukur.

6. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiono, (2005) adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur, yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes, merupakan tingkat konsistensi suatu tes, adalah sejauh mana tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsisten, relatif tidak berubah meskipun diteskan pada situasi yang berbeda.

IV. Hasil dan Analisis

A. Perhitungan Uji Validitas Speedy

Berikut ini adalah hasil perhitungan uji validitas kuesioner tingkat kepuasan konsumen Speedy.

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi perhitungan Uji Validitas Speedy

	KODE SOAL SPEEDY																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
IX	142	124	142	154	129	155	97	138	143	128	137	145	142	141	149	133	136	96
IX	434	324	428	494	339	507	229	406	439	348	403	441	430	423	479	387	404	224
IX	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431	2431
IX	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447	119447
IX	20164	15376	20164	23716	16641	24025	9409	19044	20449	16384	18769	21025	20164	19881	22201	17689	18496	9216
IX	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761	5909761
IX	347950	303600	348930	376650	318750	379300	240750	339950	350350	315150	336700	354850	347600	344800	365350	328300	335050	237950
IX	21700	16200	21400	24700	17950	25350	11450	20300	21950	17400	20150	22350	21500	21150	23950	19350	20200	11200
IX	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350	5972350
IX	0,28	0,30	0,47	0,29	0,57	0,27	0,44	0,50	0,28	0,50	0,29	0,29	0,26	0,23	0,30	0,49	0,43	0,41
IX	2,02	2,18	3,65	2,10	4,79	1,97	3,37	4,05	2,02	3,99	2,96	2,13	1,88	1,62	2,17	3,87	3,29	3,12
IX	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68
IX	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

B. Perhitungan Uji Validitas Indihome

Berikut ini adalah hasil perhitungan uji validitas kuesioner tingkat kepuasan konsumen Indihome.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi perhitungan Uji Validitas Indihome

	KODE SOAL INDIHOME																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
IX	130	155	135	138	155	151	144	141	144	145	152	134	143	152	125	107	140	149
IX	374	503	389	402	501	485	440	417	440	443	484	386	435	500	357	267	424	469
IX	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540	2540
IX	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746	130746
IX	18900	24925	18225	19044	24025	22801	20736	19881	20736	21025	23164	17956	20449	23104	15625	11449	19600	22201
IX	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600	6451600
IX	338050	395750	348450	355000	398150	388900	360200	360500	360200	372000	389000	346600	388800	392300	323350	276650	361200	383000
IX	18700	25150	19450	20100	25050	24250	22000	20850	22000	22150	24200	19300	21750	25000	17850	13350	21200	23450
IX	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300	6537300
IX	0,63	0,21	0,54	0,47	0,47	0,48	0,33	0,26	0,33	0,44	0,26	0,58	0,53	0,49	0,42	0,38	0,48	0,44
IX	5,65	1,48	4,46	3,70	3,74	3,80	2,43	1,86	2,43	3,37	2,70	4,95	4,31	3,87	3,24	2,86	3,77	3,38
IX	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68	1,68
IX	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

C. Perhitungan Uji Reliabilitas Speedy

Berikut ini adalah hasil perhitungan rekapitulasi perhitungan uji reliabilitas Speedy

Tabel 4. hasil Rekapitulasi perhitungan uji reliabilitas Speedy

KUALITAS LAYANAN INTERNET							ATRIBUT HARGA				ATRIBUT LAYANAN PEMBAYARAN				ATRIBUT PENANGANAN GANGGUAN				Jumlah
A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	
0,61	0,33	0,49	0,39	0,52	0,53	0,82	0,50	0,60	0,41	0,55	0,41	0,53	0,51	0,70	0,66	0,68	0,79		
Hasil χ^2							10,0548												10,0548
Hasil ρ^2							25,0356												
Hasil ρ_{net}							1,05882529												
$(1-(\chi^2/\text{r}^2))(\rho_{\text{net}}^2)$							0,508379907												
Hasil R11							0,633578725												

Dengan kriteria reliabilitas R_{11} yang digunakan mengacu pada pendapat Ruseffendi (Asep Jihad & Abdul Haris, 2008), sebagai berikut:

$R_{11} \leq 0,20$: derajat reliabilitas sangat rendah
 $0,20 < R_{11} \leq 0,40$: derajat reliabilitas rendah
 $0,40 < R_{11} \leq 0,60$: derajat reliabilitas sedang
 $0,60 < R_{11} \leq 0,80$: derajat reliabilitas tinggi
 $0,80 < R_{11} \leq 1,00$: derajat reliabilitas sangat tinggi.

D. Perhitungan Uji Reliabilitas Indihome

Berikut ini adalah hasil perhitungan rekapitulasi perhitungan uji reliabilitas Indihome.

Tabel 5. hasil Rekapitulasi perhitungan uji reliabilitas Indihome.

KUALITAS LAYANAN INTERNET							ATRIBUT HARGA				ATRIBUT LAYANAN			ATRIBUT PENANGANAN			
											PEMBAYARAN			GANGGUAN			
A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	D1	D2	D3	D4
0,72	0,45	0,49	0,42	0,41	0,58	0,51	0,39	0,51	0,45	0,44	0,54	0,52	0,76	0,89	0,76	0,64	0,50
Hasil $\sum S^2$							9,9656										
Hasil $\sum P^2$							34,28										
Hasil $n-1$							1,658823529										
$(1-(\sum S^2/n \cdot \sum P^2))$							0,709288215										
Hasil R11							0,75101051										

Dengan kriteria reliabilitas R_{11} yang digunakan mengacu pada pendapat Ruseffendi (Asep Jihad & Abdul Haris, 2008), sebagai berikut:

$R_{11} \leq 0,20$: derajat reliabilitas sangat rendah
 $0,20 < R_{11} \leq 0,40$: derajat reliabilitas rendah
 $0,40 < R_{11} \leq 0,60$: derajat reliabilitas sedang
 $0,60 < R_{11} \leq 0,80$: derajat reliabilitas tinggi
 $0,80 < R_{11} \leq 1,00$: derajat reliabilitas sangat tinggi.

E. Hasil Jawaban Pertanyaan Speedy Per Item Menggunakan Skala Likert

Di bawah ini adalah hasil rekapitulasi perhitungan jawaban speedy per item menggunakan skala likert. Adapun keterangan kode soal sebagai berikut:

- Kualitas layanan Internet ■
- Atribut harga ■
- Atribut layanan Pembayaran ■
- Atribut penanganan gangguan ■

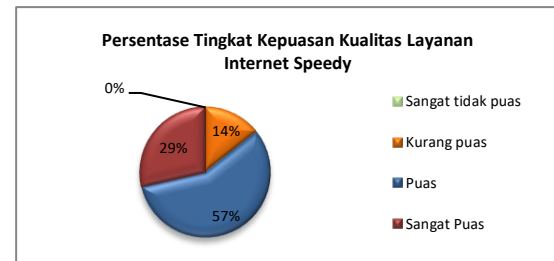
Tabel 6. Hasil Jumlah jawaban pertanyaan Speedy per item menggunakan skala Likert

KODESOAL	JUMLAH JAWABAN PER ITEM				JUMLAH SKOR				TOTAL SKOR	INTERVAL %
	1	2	3	4	1	2	3	4		
A1	2	14	24	10	2	28	72	40	142	71%
A2	2	22	26	0	2	44	78	0	124	62%
A3	0	17	24	9	0	34	72	36	142	71%
A4	1	5	33	11	1	10	99	44	154	77%
A5	4	16	27	3	4	32	81	12	129	65%
A6	0	11	23	16	0	22	69	64	155	78%
A7	19	18	10	3	19	36	30	12	97	49%
B1	1	17	25	7	1	34	75	28	138	69%
B2	3	11	28	8	3	22	84	32	141	71%
B3	3	17	29	1	3	34	87	4	128	64%
B4	2	16	25	7	2	32	75	28	137	69%
C1	0	13	29	8	0	26	87	32	145	73%
C2	3	9	31	7	3	18	93	28	142	71%
C3	0	15	27	8	0	30	81	28	139	70%
D1	4	6	27	13	4	12	81	52	149	75%
D2	4	16	23	7	4	32	69	28	133	67%
D3	5	11	27	7	5	22	81	28	136	68%
D4	20	16	12	2	20	32	36	8	96	48%

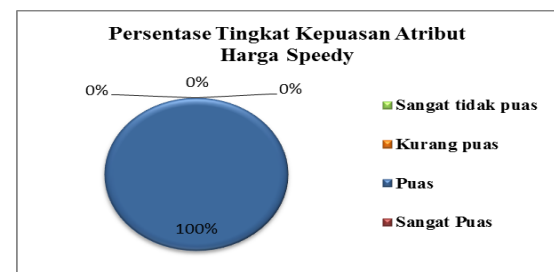
Dari hasil analisa jumlah jawaban per item menggunakan skala Likert pada tabel 6, untuk kode soal C3 tidak digunakan dikarenakan tidak valid, Langkah selanjutnya adalah mencari hasil Skoring menggunakan skala Likert. Adapun keterangan Interval sebagai berikut:

Interval %	Persepsi Penulis
0 - 24,9 %	Sangat tidak puas
25 - 49,9 %	Kurang puas
50 - 74,9 %	Puas
75 - 100 %	Sangat Puas

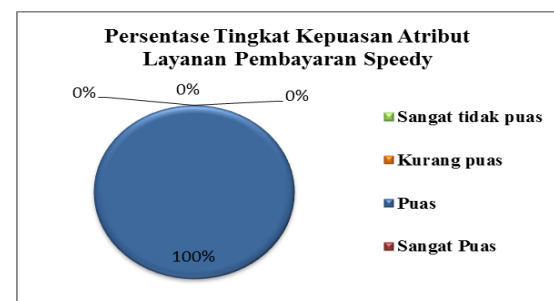
Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui hasil dari persentase tingkat kepuasan pada kualitas layanan Internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran dan atribut penanganan gangguan Speedy sebagai berikut:



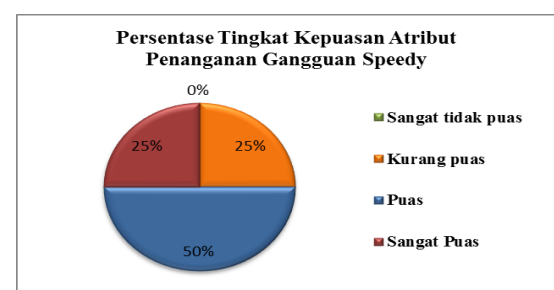
Gambar 3. Persentase interval kepuasan kualitas layanan Internet speedy



Gambar 4. Persentase interval kepuasan atribut harga speedy



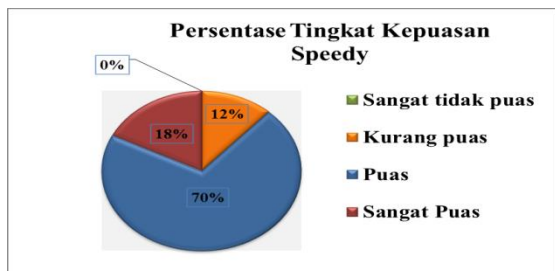
Gambar 5. Persentase interval kepuasan atribut layanan pembayaran Speedy



Gambar 6. Persentase interval kepuasan atribut penanganan gangguan speedy

Berdasarkan dari persentase masing-masing atribut Speedy, yaitu persentase tingkat kepuasan pada kualitas layanan Internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran dan

atribut penanganan gangguan Speedy, dapat disimpulkan hasil dari persentase keseluruhan tingkat kepuasan pada layanan Speedy dengan tingkat kepuasan sebagai berikut:



Gambar 7. Persentase interval kepuasan layanan Internet speedy

Dari gambar 7 dapat disimpulkan sebanyak 70% puas terhadap layanan internet speedy, 18% merasa sangat puas dan 12% kurang puas dan 0% sangat tidak puas terhadap layanan internet speedy

F. Hasil Jawaban Pertanyaan Indihome Per Item Menggunakan Skala Likert

Di bawah ini adalah hasil rekapitulasi perhitungan jawaban Indihome per item menggunakan *skala likert*. Adapun keterangan kode soal sebagai berikut:

- Kualitas layanan Internet
- Atribut harga
- Atribut layanan Pembayaran
- Atribut penanganan gangguan



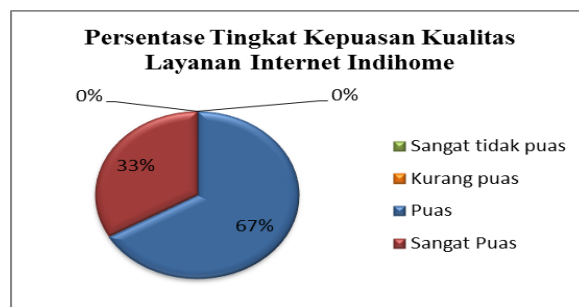
Tabel 7. Hasil Jumlah jawaban pertanyaan Speedy per item menggunakan *skala Likert*

KODE SOAL	JUMLAH JAWABAN PER ITEM				JUMLAH SKOR				TOTAL SKOR	INTERVAL %
	1	2	3	4	1	2	3	4		
A1	5	17	21	7	5	34	63	28	130	65%
A2	1	6	30	13	1	12	90	52	155	78%
A3	1	19	24	6	1	38	72	24	135	68%
A4	0	18	27	5	0	36	81	20	137	69%
A5	0	8	29	13	0	16	87	52	155	78%
A6	1	11	24	14	1	22	72	56	151	76%
A7	1	13	27	9	1	26	81	36	144	72%
B1	0	15	29	6	0	30	87	24	141	71%
B2	1	13	27	9	1	26	81	36	144	72%
B3	1	11	30	8	1	22	90	32	145	73%
B4	0	10	28	12	0	20	84	48	152	76%
C1	3	15	27	5	3	30	81	20	134	67%
C2	2	11	29	8	2	22	87	32	143	72%
C3	4	6	24	16	4	12	72	64	152	76%
D1	4	17	20	9	4	34	60	36	134	67%
D2	17	20	11	2	17	40	35	8	98	49%
D3	2	16	22	10	2	32	66	40	140	70%
D4	2	7	31	10	2	14	93	40	149	75%

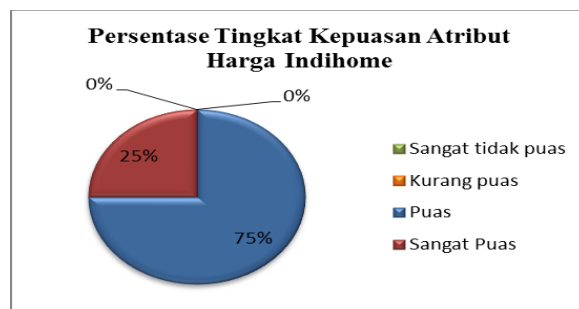
Dari hasil analisa jumlah jawaban per item menggunakan *skala Likert* pada tabel 7, untuk kode soal A2 tidak digunakan dikarenakan tidak valid, Langkah selanjutnya adalah mencari hasil Skoring menggunakan *skala Likert*. Adapun keterangan Interval sebagai berikut:

Interval %		Persepsi Penulis
0 - 24,9 %	Sangat tidak puas	Ditinjau dari kepuasan kualitas layanan internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran, dan atribut penanganan gangguan.
25 - 49,9 %	Kurang puas	
50 - 74,9 %	Puas	
75 - 100 %	Sangat Puas	

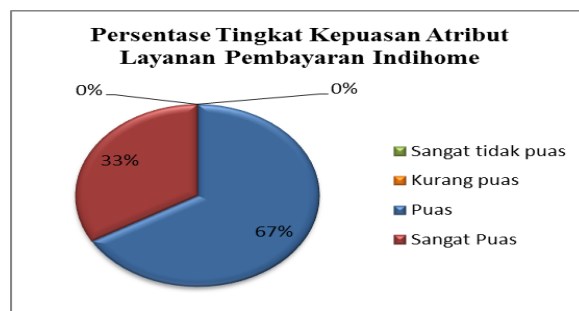
Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui hasil dari persentase tingkat kepuasan pada kualitas layanan Internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran dan atribut penanganan gangguan Indihome sebagai berikut:



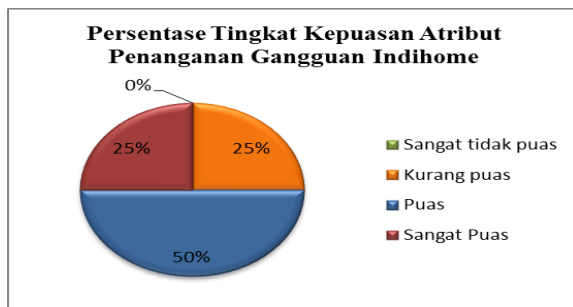
Gambar 8. Persentase interval kepuasan kualitas layanan Internet Indihome



Gambar 9. Persentase interval kepuasan atribut harga Indihome

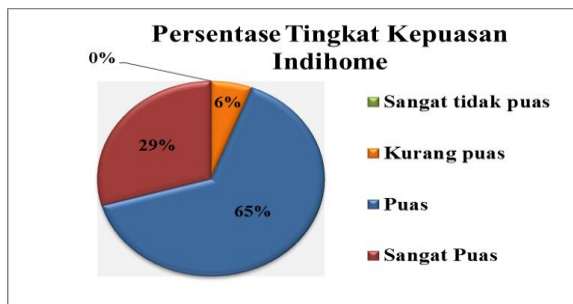


Gambar 10. Persentase interval kepuasan atribut layanan pembayaran Indihome



Gambar 11. Persentase interval kepuasan atribut penanganan gangguan Indihome

Berdasarkan dari persentase masing-masing atribut Indihome, yaitu persentase tingkat kepuasan pada kualitas layanan Internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran dan atribut penanganan gangguan Indihome, dapat disimpulkan hasil dari persentase keseluruhan tingkat kepuasan pada layanan Indihome dengan tingkat kepuasan sebagai berikut:



Gambar 12. Persentase interval kepuasan layanan Internet Indihome

Dari gambar 12 dapat disimpulkan sebanyak 65% puas terhadap layanan internet Indihome, 29% merasa sangat puas dan 0% kurang puas dan 0% sangat tidak puas terhadap layanan internet Indihome.

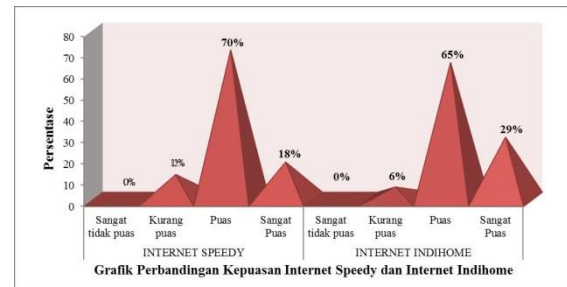
G. Analisis Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan Internet Speedy Dengan Internet Indihome

Tabel 8. Hasil Perbandingan

INTERNET SPEEDY	Sangat tidak puas	0
	Kurang puas	11,76471
	Puas	70,58824
	Sangat Puas	17,64706
INTERNET INDIHOME	Sangat tidak puas	0
	Kurang puas	5,882353
	Puas	64,70588
	Sangat Puas	29,41176

Tabel 8, merupakan hasil rekapitulasi internet Speedy dan Indihome dimana tingkat kepuasan internet Speedy dan Indihome untuk

persentase sangat tidak puas adalah 0%, persentase Internet Speedy yang merasa kurang puas 11,77% Indihome 5,88%, Persentase Internet Speedy yang merasa puas 70,58% Indihome 64,70%, dan persentase Internet Speedy yang merasa sangat puas 17,64%, Indihome 29,41%. Adapun model garifk yang dibuat dengan microsof Exel 2010 dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 13. Grafik Perbandingan Kepuasan Layanan Speedy dan Indihome

Berdasarkan gambar 7 dan 12 dapat dijelaskan menurut penulis bahwa.

1. Sangat tidak puas adalah tingkat kepuasan responden yang diukur dari kepuasan kualitas layanan internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran, dan atribut penanganan gangguan. Dan dihitung menggunakan skala likert mendapatkan tingkat kepuasan sangat tidak puas untuk responden Internet speedy dan indihome 0%.
2. Kurang puas adalah tingkat kepuasan responden yang diukur dari kepuasan kualitas layanan internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran, dan atribut penanganan gangguan. Dan dihitung menggunakan skala likert mendapatkan tingkat kepuasan kurang puas untuk responden Internet speedy 12% dan Indihome 6%.
3. Puas adalah Kurang puas adalah tingkat kepuasan responden yang diukur dari kepuasan kualitas layanan internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran, dan atribut penanganan gangguan. Dan dihitung menggunakan skala likert mendapatkan tingkat kepuasan puas untuk responden Internet speedy 70% dan Indihome 65%.
4. Sangat puas adalah tingkat kepuasan responden yang diukur dari kepuasan kualitas layanan internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran, dan atribut penanganan gangguan. Dan dihitung menggunakan skala likert mendapatkan tingkat kepuasan sangat puas untuk

responden Internet speedy 18% dan Indihome 29%.

V. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap perhitungan uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan perhitungan menggunakan *skala likert* dengan microsoft excel 2010 maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan Uji Validitas kuesioner Speedy dan Uji Validitas kuesioner Indihome terdapat 1 kode soal yang tidak valid.
2. Hasil perhitungan Uji Reliabilitas kuesioner Speedy dan Uji Reliabilitas kuesioner Indihome, Untuk mencari R11 sama-sama memperoleh hasil derajat reliabilitas tinggi.
3. Hasil perhitungan menggunakan *skala likert* pada tingkat kualitas layanan Internet Speedy dan Indihome sebagai berikut:
 - Kualitas layanan internet Speedy Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 14%, Puas 57%, Sangat Puas 29%
 - Kualitas layanan internet Indihome Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 0%, Puas 67%, Sangat Puas 33%
4. Hasil perhitungan menggunakan *skala likert* pada atribut harga Speedy dan Indihome sebagai berikut:
 - Atribut harga Speedy Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 0%, Puas 100%, Sangat Puas 0%
 - Atribut harga Indihome Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 0%, Puas 75%, Sangat Puas 25%
5. Hasil perhitungan menggunakan *skala likert* pada atribut layanan pembayaran Speedy dan Indihome sebagai berikut:
 - Atribut layanan pembayaran Speedy Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 0%, Puas 100%, Sangat Puas 0%
 - Atribut layanan pembayaran Indihome Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 0%, Puas 67%, Sangat Puas 33%
6. Hasil perhitungan menggunakan *skala likert* pada atribut penanganan gangguan Speedy dan Indihome sebagai berikut:
 - Atribut penanganan gangguan Speedy Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 25%, Puas 50%, Sangat Puas 25%

- Atribut penanganan gangguan Indihome Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 25%, Puas 50%, Sangat Puas 25%

7. Hasil keseluruhan perhitungan menggunakan *skala likert* pada persentase tingkat kepuasan kualitas layanan Internet, atribut harga, atribut layanan pembayaran dan atribut penanganan gangguan Speedy dan Indihome sebagai berikut:

- Persentase tingkat kepuasan Speedy Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 12%, Puas 70%, Sangat Puas 18%
- Persentase tingkat kepuasan Indihome Sangat tidak puas 0%, Kurang puas 6%, Puas 65%, Sangat Puas 29%.

2. Saran

Hal-hal yang direkomendasikan sebagai saran dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan kepuasan konsumen telepon Speedy dan telepon Indihome.
2. Penelitian selanjutnya, sebaiknya juga melakukan perbandingan pada daerah urban, suburban dan rural agar dapat membandingkan bagaimana hasil kepuasan konsumen dengan daerah yang berbeda.
3. Penelitian selanjutnya, sebaiknya juga menambahkan jumlah responden.
4. Penelitian selanjutnya, sebaiknya juga menambahkan penskalaan menjadi 5 skala.

VI. Referensi

- [1] Dwi Agus Priyanto, 2014, Perancangan Modernisasi Migrasi Jaringan Dari Kabel Tembaga Ke Kabel Serat Optik Di Perumahan Dian Anugerah Regency Gambut Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, Telkom purwokerto.
- [2] Astrid Harera Royani hsb, m. Zulfin, 2015, modernisasi jaringan akses tembaga dengan fiber optik ke pelanggan. Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara (USU).
- [3] Aulia Siwi Putriandari, 2011, Analisis pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap *loyalitas* pelanggan pengguna Telkom Speedy Semarang.
- [4] Muhammad Rizki A. Djanaik, 2015, Analisis Kepuasan Pelanggan Pada

- Speedy di Jakarta Pusat, Fakultas Ekonomi, dan Bisnis Universitas Telkom.
- [5] Novemy Triyandari Nugroho, Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, Agustus 2014 – Januari 2015, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan *loyalitas* pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta), Jurusan Sistem Informasi, STMIK Duta Bangsa.
 - [6] Hilman Setiawan, 2015, Strategi Komunikasi PT. Telkom dalam menangani gangguan Speedy sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
 - [7] Rr Dewi Asprina Sari, 2014, Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *customer value* terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap *positive word of mouth* (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Semarang). Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Ponegoro Semarang.
 - [8] Desianty Fithri Wahyuni, 2017, Pengaruh pelayanan dan kualitas produk Indihome terhadap kepuasan dan *loyalitas* pelanggan, Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom bandung.
 - [9] Sefriani Ria, 2017, Penilaian resiko akses jalan masuk proyek pembangunan gedung baru Universitas Tanjungpura, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura Pontianak.
 - [10] Reza Juniar Pratama, 2016, pengaruh teknik jarimatika terhadap hasil belajar dalam materi operasi perkalian bilangan bulat di kelas v SDN 6 sungai kakap Fakultas Pendidikan Mipa dan Teknologi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pontianak.
 - [11] M Febri Ramdani, 2016, Kemampuan representasi matematis melalui model pembelajaran kontekstual ditinjau dari gaya belajar siswa dalam materi himpunan pada siswa kelas VII MtsN Sungai Pinyuh, Fakultas Pendidikan Mipa dan Teknologi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pontianak.
 - [12] Sugiyono, 2014, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
 - [13] <http://www.telkom.co.id/> Diakses pada tanggal 24 Juli 2018.
 - [14] <https://indihome.co.id/> Diakses pada tanggal 24 Juli 2018.



Biografi

Edi Suwandi, lahir di Seburung, 03 Januari 1994. Menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 33 Tanjung Kasih Sayang Sungai Raya lulus tahun 2005, melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah Negri Sungai Kakap sampai tahun 2009, dan melanjutkan ke SMA Muhammadiyah 2 Pontianak sampai tahun 2012. Memperoleh gelar Sarjana dari Program Studi Teknik Elektro Universitas Tanjungpura Pontianak pada tahun 2019.

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen internet Speedy dan internet Indihome. Penelitian ini dilakukan di kota Pontianak, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan komparatif menggunakan kuesioner dengan turun lapangan dan melakukan wawancara terhadap konsumen internet speedy yang bermigrasi ke Indihome. Perhitungan kuesioner menggunakan *skala likert*, Uji Validitas (T-hitung, T-tabel) dan Uji Reliabilitas, untuk mengetahui hasil perbandingan tingkat kepuasan internet Speedy dan internet Indihome. Adapun dari Hasil perhitungan dengan menggunakan *skala likert* diperoleh tingkat kepuasan konsumen internet Speedy dan Indihome untuk persentase sangat tidak puas adalah 0%, persentase Internet Speedy yang merasa kurang puas 11,77% Indihome 5,88%, Persentase Internet Speedy yang merasa puas 70,58% Indihome 64,70%, dan persentase Internet Speedy yang merasa sangat puas 17,64%, Indihome 29,41%.

Kata Kunci: *Skala Likert*, Uji Validitas, Uji Reliabilitas.

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of one's feelings after comparing (performance or results) that is felt compared to expectations. The purpose of this study in general is to determine the level of customer satisfaction Speedy Internet and Indihome Internet. This research was conducted in the city of Pontianak, the method used in this study was descriptive and comparative methods using questionnaires by going down the field and conducting interviews with speedy internet consumers who migrated to Indihome. Sessionary scale calculations using a *Likert Scale*, Validity Test (T-count, T-table) and Reliability Test, to find out the results of the comparison of the level of Speedy Internet satisfaction and Indihome internet. As the result of the calculations obtained by using *Likert scale* level of customer satisfaction and Indihome Speedy internet for very dissatisfied percentage was 0%, the percentage of Internet Speedy disgruntled Indihome 11.77% 5.88% Percentage of Internet Speedy satisfied 70, 58% Indihome 64.70%, and the percentage of Speedy Internet that felt very satisfied was 17.64%, Indihome was 29.41%.

Keywords : Likert Scale, Validity Test, Reliability Test

HALAMAN PENGESAHAN

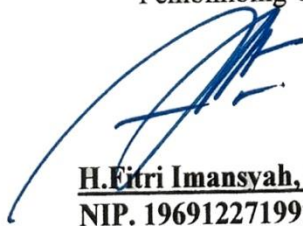
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN *SKALA LIKERT*
PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME**

EDI SUWANDI
D01112038

Pontianak, 10 Januari 2019

Menyetujui

Pembimbing Utama



H. Fitri Imansyah, ST, MT
NIP. 196912271997021001

Pembimbing Pendamping



Ir. H. Dasril, MM.
NIP. 195404101981031003