



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation**  
**Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service**  
**Regional II**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Yesinta Ragil Anjaka

6081801077

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation**  
**Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service**  
**Regional II**

Skripsi

Oleh

Yesinta Ragil Anjaka

6081801077

Pembimbing

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Yesinta Ragil Anjaka  
Nomor Pokok : 6081801077  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service  
Regional II

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis, 23 Juni 2022  
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji  
Ketua sidang rnerangkap anggota  
Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB, MSE

Sekretaris  
Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB.:

Anggota  
Sanerya Hendrawan, Ph.D

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yesinta Ragil Anjaka  
NPM : 6081801077  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service Regional II

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Juni 2022



Yesinta Ragil Anjaka

## ABSTRAK

Nama : Yesinta Ragil Anjaka  
NPM : 6081801077  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service Regional II

---

Dinamika perubahan kebutuhan akan internet akibat dampak yang ditimbulkan Covid-19 semakin meningkat pada setiap aspek, dimana teknologi digital memainkan perananan penting. Dengan adanya peningkatan jumlah permintaan terhadap kapasitas dan infrastruktur jaringan, PT Telkom mempersembahkan Wifi Manage Service sebagai salah satu produk unggulan. Penelitian ini dilakukan untuk Mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dari Divisi Service Operation terhadap kepuasan pelanggan Wifi Manage Service Regional II.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan uji asumsi klasik, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara serta angket (kuesioner). Sampel yang digunakan sebanyak 125 responden yaitu pengguna Wifi Manage Service (B2C) Regional II yang pernah melakukan *complaint* secara *online* maupun *walk-in*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara langsung melalui tingkat kualitas pelayanan (*Service quality*) yang diberikan oleh perusahaan, dengan dimensi-dimensinya seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dilihat dari nilai rata-rata dari keseluruhan dimensi yang ada, mayoritas pelanggan sangat setuju atas pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh Divisi Service Operation.

Kata kunci: Penyedia Layanan Internet, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

Name : Yesinta Ragil Anjaka  
Student ID : 6081801077  
Title : The Effect of Service Operations Division Service Quality on  
Wifi Manage Service Customer Satisfaction Regional II

---

*The dynamics of changing the need for the internet due to the impact of Covid-19 is increasing in every aspect, where digital technology plays an important role. With the increasing number of requests for network capacity and infrastructure, PT Telkom presents Wifi Manage Service as one of the leading products. This study was conducted to determine how the influence of service quality from the Service Operations Division on customer satisfaction with Wifi Manage Service Regional II.*

*The method used in this research is descriptive quantitative research method with classical assumption test, data collection is done by conducting interviews and questionnaires (questionnaire). The sample used is 125 respondents, namely Wifi Manage Service (B2C) Regional II users who have made complaints online or walk-in.*

*The results show that customer satisfaction is directly affected by the level of service quality provided by the company, with dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Judging from the average value of all existing dimensions, the majority of customers strongly agree on the good service that has been provided by the Service Operations Division.*

*Keywords: Internet Service Provider, Service Quality, Customer Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus atas kasih karunia serta penyertaannya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Divisi Service Operation terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Manage Service Regional II”. Penulisan skripsi ini ditujukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulisan skripsi dapat terselesaikan berkat beberapa pihak yang telah mendukung, membantu, dan mendoakan dalam prosesnya maka pada kesempatan ini peneliti hendak berterima kasih kepada :

1. Pak Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam proses bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Pak Yoke Pribadi Kornalius, S.AB., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan dan Dosen dalam mata kuliah ‘magang’ yang mempermudah saya dalam mengolah data menggunakan SPSS.
3. Pihak PT Telkom (Mba Lia, Alm. Pak Khairul, dan Pak Parjono) yang telah senantiasa memberikan informasi, dukungan, serta pengertian kepada penulis dalam menyeimbangkan penyusunan skripsi dan pelaksanaan magang.
4. Keluarga (Pak Jon, Ibu Maria, Yowel dan Dino.) yang selalu menanyakan kapan penulis akan menyelesaikan skripsinya.

5. Teman tercinta; Grace Larasati, Ruthana Bitia, dan Louisa Evita.
6. Bekasi, Jakarta, Bandung, termasuk semua tempat-tempat yang pernah saya kunjungi untuk menyusun skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Bandung, 10 Juni 2022

Yesinta Ragil Anjaka



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1 .....	1
PERMASALAHAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan .....	9
1.3 Tujuan penelitian .....	10
BAB II .....	12
KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI .....	12
2.1 Teori dan konsep yang relevan .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.4 Theoretical framework .....	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Metodologi .....	23

2.2.1 Metode Penelitian .....	23
2.2.1.1 Hipotesis Penelitian.....	24
2.2.1.1.1 Uji Koefisien Determinasi.....	24
2.2.2 Instrumentasi penelitian.....	25
2.2.2.1 Jenis Penelitian.....	25
2.2.2.2 Sumber Data.....	26
2.2.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
2.2.2.4 Populasi dan Sampel .....	30
2.2.2.4.1 Populasi .....	30
2.2.2.4.2 Sampel .....	30
2.2.2.5 Model Penelitian .....	31
2.2.2.6 Operasionalisasi Variabel.....	33
2.2.3 Uji Validitas & Uji Reliabilitas .....	38
2.2.3.1 Uji Validitas .....	38
2.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	40
2.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
2.2.4.1 Uji Normalitas.....	40
2.2.4.2 Uji Koefisien Korelasi.....	41
2.2.4.3 Uji Multikolinearitas .....	42
2.2.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	43
2.2.4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	43
<b>BAB III .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL DAN TEMUAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.1.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	45
3.1.1.1 Gambaran Kualitas Pelayanan .....	46
3.1.1.2 Gambaran Kepuasan Pelanggan.....	57
3.2 Analisis Profil Responden.....	62

3.2.1 Jenis Kelamin.....	62
3.2.2 Usia .....	63
3.2.3 Pekerjaan.....	64
3.2.4 Paket layanan Wifi Manage Service .....	65
3.2.5 Gangguan pada Wifi Manage Service .....	66
3.3 Hasil.....	66
3.3.1 Analisis Uji Validitas.....	68
3.3.2 Analisis Uji Reliabilitas .....	70
3.3.3 Analisis Uji Normalitas .....	72
3.3.4 Analisis Uji Heteroskedastisitas .....	73
3.3.5 Analisis Uji Koefisien Korelasi .....	74
3.3.6 Analisis Uji t.....	76
3.3.7 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	77
3.3.8 Analisis Uji Koefisien Determinasi .....	78
BAB IV .....	79
KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI .....	79
4.1 Kesimpulan.....	79
4.2 Rekomendasi .....	82
4.3 Implikasi .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	88
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2. 2 Hasil Uji tTabel 2.1 .....	77
Tabel 2. 3 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3. 1 Kriteria Rata-rata Skor Tanggapan Responden .....	45
Tabel 3. 2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) ..	46
Tabel 3. 3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	48
Tabel 3. 4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsibility</i> ) .....	50
Tabel 3. 5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	52
Tabel 3. 6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	55
Tabel 3. 7 <i>Functional Satisfaction</i> .....	57
Tabel 3. 8 <i>Technical Satisfaction</i> .....	60
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 3. 13 Uji Normalitas Data .....	72
Tabel 3. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Scatterplots) .....	73
Tabel 3. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser).....	74
Tabel 3. 16 Hasil Uji Koefisien Regresi .....	74
Tabel 3. 17 Hasil Uji t.....	77
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Regresi .....	77
Tabel 3. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tiket Gangguan Fisik Wifi Manage Service 2021 .....	5
Gambar 1. 2 Tiket Gangguan Logic Wifi Manage Service 2021 .....	6
Gambar 1. 3 Rata-rata Tiket Gangguan Fisik & Logic Wifi Manage Service 2021 .....	7
Gambar 1. 4 MTTR (Main Time to Repair) Wifi Manage Service 2021 .....	7
Gambar 2. 1 Theoretical Framework Model .....	18
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	31
Gambar 3. 1 Jenis Kelamin Responden .....	62
Gambar 3. 2 Usia Responden .....	63
Gambar 3. 3 Pekerjaan Responden .....	64
Gambar 3. 4 Paket Layanan yang Digunakan .....	65
Gambar 3. 5 Gangguan pada Wifi Manage Service .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Pre-test.....	96
Lampiran 3. Hasil Output Program SPSS.....	131

# **BAB 1**

## **PERMASALAHAN**

### **1.1 Latar belakang**

Dengan perubahan zaman yang berkembang pesat, hampir seluruh lapisan masyarakat membutuhkan jaringan internet sebagai salah satu penunjang kehidupan. Jaringan internet tidak hanya menghubungkan seseorang dimanapun dan kapanpun, tetapi juga memberikan berbagai informasi serta hiburan dari setiap media yang tersedia. Terhubungnya media-media tersebut ke jaringan internet bisa melalui perangkat *Wireless Fidelity* atau yang biasa disebut dengan WiFi.

Dinamika perubahan kebutuhan internet di Indonesia semakin meningkat pada setiap aspek, dimana teknologi digital memainkan perananan penting. Dirjen Aptika, Samuel A. Pangerapan menyatakan pada tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat 11% dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Salah satu penyebab terjadinya peningkatan tersebut adalah pandemi Covid-19 yang mengharuskan beberapa kalangan masyarakat untuk belajar, bekerja, hingga belanja dari rumah secara *online*.

Covid-19 berhasil membentuk pola aktivitas baru dari masyarakat Indonesia. Menteri Komunikasi dan Informatika menyatakan adanya pergeseran penggunaan internet di kawasan perkotaan akibat pandemi Covid-19. "Dalam masa pandemi Covid-19 terdapat perubahan atau pergeseran konfigurasi penggunaan atau

pemanfaatan internet. Sebelumnya konfigurasi pemanfaatan internet berada di kantor, sekolah, kampus, dan tempat publik. Namun, saat ini konfigurasi penggunaan internet bergeser ke tempat tinggal, perumahan, dan pemukiman."

Berdasarkan statistik telekomunikasi Indonesia, dari tahun 2015 hingga 2019, rumah tangga yang mengakses internet terus mengalami peningkatan yang cukup tinggi dibanding dengan peningkatan rumah tangga yang memiliki/menguasai komputer. Hal tersebut disebabkan oleh semakin mudahnya akses internet melalui berbagai media seperti teknologi *Wireless Fidelity* (WiFi).

Meningkatnya konfigurasi pemanfaatan internet dalam rumah di berbagai daerah Indonesia berpengaruh secara langsung pada PT Telekomunikasi Indonesia sebagai perusahaan penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Adanya peningkatan jumlah permintaan terhadap kapasitas dan infrastruktur jaringan pada beberapa produk. PT Telkom terus melakukan inovasi, salah satunya dengan mempersembahkan Wifi Manage Service yang menyediakan platform layanan *public* internet berbasis teknologi WiFi yang dapat dimanfaatkan oleh pemilik usaha atau pemilik tempat usaha, serta *customer* secara personal. Terdapat 3 paket layanan Wifi Manage Service, yaitu paket silver (kecepatan 20 mbps), paket gold (kecepatan 50 mbps), dan paket platinum (kecepatan 100 mbps).

WiFi Manage Service Standard sebagai skema bisnis dimana pelanggan membayar sejumlah nilai tertentu untuk layanan WiFi dengan SSID Khusus dan Speed tertentu serta dapat memilih layanan tambahan atau VAS (Value Added Service) sesuai dengan paket yang dipilih. WiFi Manage Service banyak dipilih oleh



para customer personal maupun bisnis karena dianggap sebagai jaringan internet yang berkecepatan tinggi dan stabil. Walau begitu, tidak kecil kemungkinan terjadinya kerusakan atau gangguan pada jaringan Wifi yang dapat disebabkan oleh satu dan lain hal.

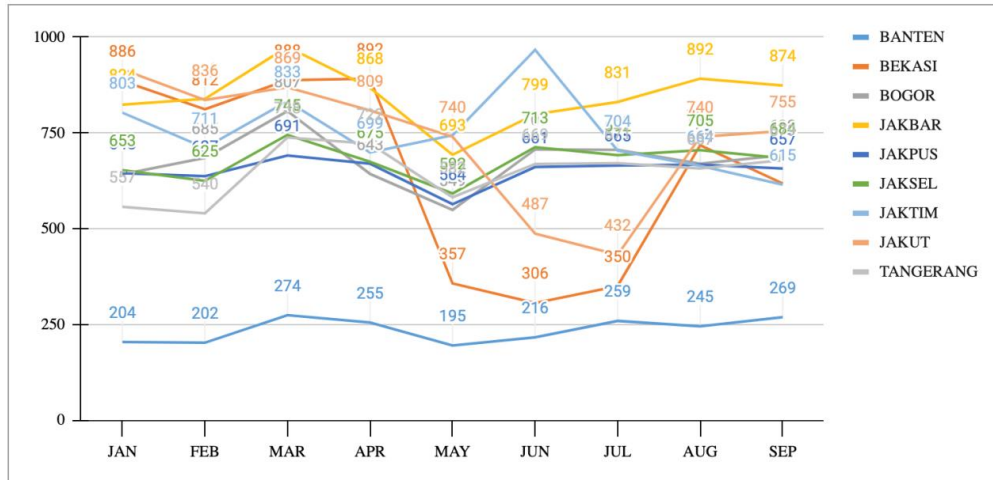
Terkadang, gangguan jaringan Wifi yang dialami mengharuskan para konsumen untuk melakukan *complaint*. Pada umumnya, saat menyampaikan keluhannya konsumen menginginkan kualitas pelayanan yang baik dari para *staff* (*customer service*), sebaliknya kualitas pelayanan merupakan kunci agar terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009) terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Untuk mengetahui lebih dalam, peneliti telah melakukan pra penelitian dengan menggunakan teknik wawancara dan mengolah data internal perusahaan dengan hasil sebagai berikut :

Divisi Service Operation (DSO) sebagai salah satu sub Direktorat Network and IT Solution (NITS) memiliki tanggung jawab besar dalam menangani tiket *complaint* layanan WiFi Manage Service dari seluruh Indonesia. Dalam penerimaan gangguan Wifi Manage Service, PT Telkom menyediakan layanan *customer service* yang dapat digunakan oleh para *customer* untuk menyampaikan keluhan yang dialami, melalui: Alamat surel [customercare@telkom.co.id](mailto:customercare@telkom.co.id), call center 147, aplikasi myIndiHome, media sosial (facebook Telkom Care, twitter @telkomcare), Plasa Telkom Digital, serta melalui AM (*Account Manager*) khusus untuk sektor bisnis.

Walau dikenal sebagai jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT Telkom tidak luput dari berbagai laporan gangguan yang dikeluhkan oleh para *customer*. Gangguan terbagi ke dalam 2 pengelompokan, yaitu gangguan fisik dan gangguan logic. Gangguan fisik menunjukkan gangguan yang terjadi pada perangkat fisik wifi, seperti perangkat modem Wifi yang rusak, jaringan kabel putus, terminal kabel optik yang rusak, dan lain-lain. Terlihat dalam gambar 1.1 tiket gangguan fisik yang bersifat fluktuatif di setiap bulannya pada tahun 2021.

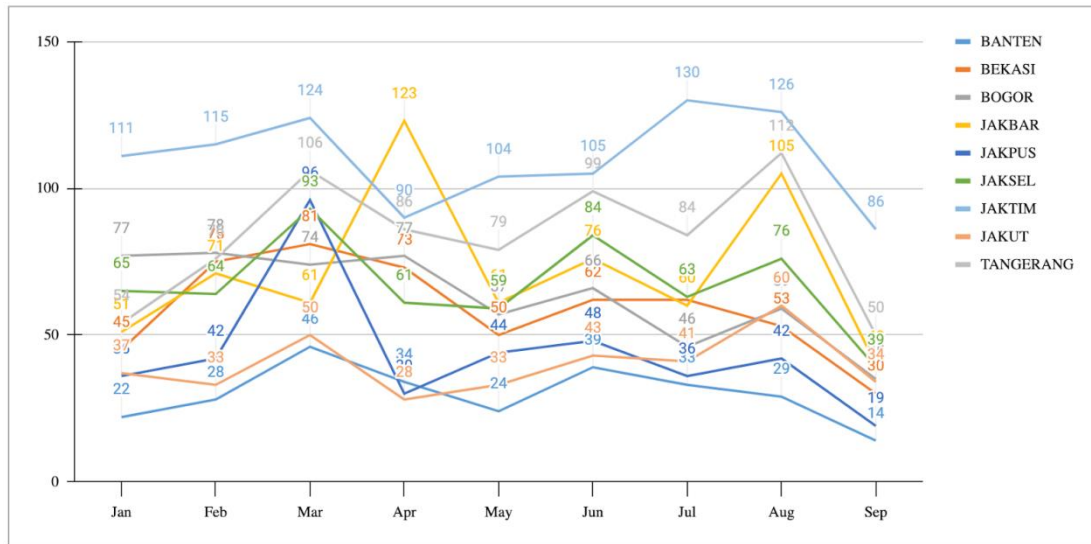
Jumlah *complaint* tertinggi terjadi di Kota Jakarta Barat pada bulan Maret 2021, yaitu sebanyak 975 tiket gangguan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti faktor internal (terjadi gangguan massal pada alat produksi atau perangkat yang ada di Jakarta Barat), faktor eksternal (gangguan akibat kegiatan pihak ketiga, misalnya jaringan kabel putus akibat pembangunan jalan), dan faktor alam. Sedangkan jumlah *complaint* terendah berada di Kota Banten pada bulan Mei 2021, sebanyak 195 tiket gangguan.

**Gambar 1. 1 Tiket Gangguan Fisik Wifi Manage Service Regional II 2021**



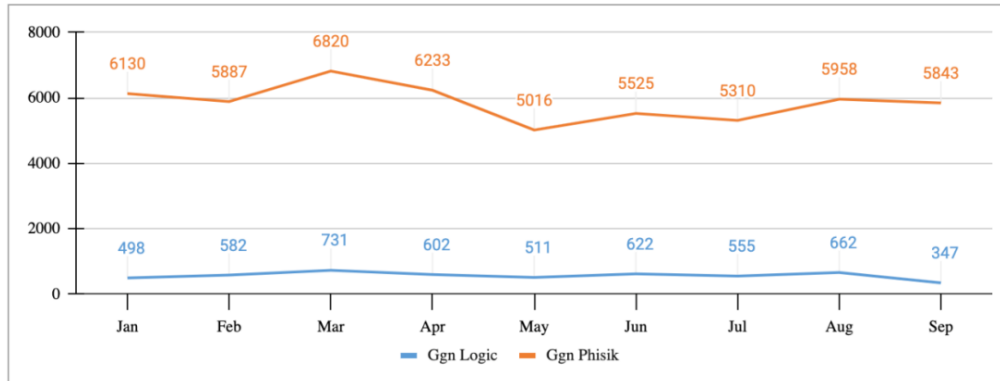
Gangguan logic adalah gangguan yang terjadi pada kualitas layanan Wifi Manage Service, sebagai contoh *customer* yang tidak dapat terkoneksi ke jaringan WiFi, *customer* yang dapat melakukan koneksi ke jaringan Wifi tetapi tidak dapat melakukan *browsing*, dan lain-lain. Jumlah *complaint* tertinggi terjadi di Kota Jakarta Timur pada bulan Juli 2021, yaitu sebanyak 130 tiket gangguan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti faktor internal (terjadi gangguan pada perangkat WAC (*wireless access controller*)) dan faktor eksternal (gangguan di perangkat customer). Sedangkan jumlah *complaint* terendah berada di Kota Banten pada bulan September 2021, yaitu sebanyak 14 tiket gangguan.

**Gambar 1. 2 Tiket Gangguan Logic Wifi Manage Service Regional II 2021**



Complaint yang disampaikan para customer diterima oleh customer service, yang selanjutnya akan diteruskan ke unit Regional Operation Center (ROC) sesuai dengan lokasi (kota) dari gangguan Wifi Manage Service. Kualitas pelayanan Divisi Service Operation dapat dinyatakan baik ketika tiket gangguan dapat terselesaikan/close di bawah dari target waktu yang sudah ditentukan, yaitu kurang dari 12 jam untuk gangguan fisik dan 3 ½ jam untuk gangguan logic. Terlihat dalam gambar 1.3 total rata-rata tiket gangguan fisik dan logic di setiap bulannya yang menghasilkan kesimpulan bahwa jumlah tiket gangguan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2021.

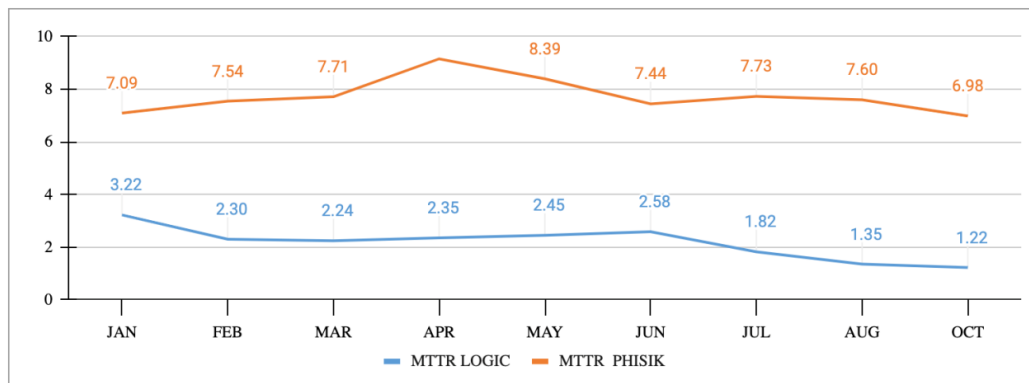
**Gambar 1. 3 Rata-rata Tiket Gangguan Fisik & Logic Wifi Manage Service Regional II 2021**



Berikut ditampilkan total rata-rata waktu dalam melakukan perbaikan per 1 tiket gangguan. rata-rata waktu paling tinggi yang dibutuhkan untuk memperbaiki 1 tiket gangguan fisik terjadi pada bulan April, dan bulan Januari untuk gangguan logic.

**Gambar 1. 4 MTTR (Main Time to Repair) Wifi Manage Service 2021**

**MTTR (Main Time To repair) Wifi Manage Service 2021**



Menurut Kotler (2004) Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi/ harapan-harapannya terhadap hasil atau kinerja dari suatu produk. Kualitas pelayanan sebagai salah satu kunci untuk menciptakan *customer satisfaction*/kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dari suatu perusahaan dapat diukur atau dinilai berdasarkan *feedback*/umpan balik akan pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan secara langsung.

Rangkuti (2002) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan pelanggan terhadap perbedaan tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja sesungguhnya yang dirasakan pelanggan setelah penggunaannya. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi dan bersifat situasi sesaat adalah faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Di dalam pemasaran telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dapat meningkatkan loyalitas dan tingkat retensi, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk sering kali mengakibatkan perilaku keluhan pelanggaran dan niat pelanggan untuk beralih (Liang, R. dan Zhang, J. 2012). Teori pemasaran relasional menunjukkan bahwa lebih berharga bagi penyedia layanan untuk memelihara dan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan daripada berfokus pada menarik pelanggan yang berumur pendek (Rafiq et al., 2013). Divisi Service Operation sebagai salah satu aspek penting dalam penyelesaian

masalah yang dihadapi oleh para *customer* selalu berupaya untuk dapat menyelesaikan tiket gangguan secara efektif dan efisien, hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan loyalitas serta menjaga hubungan baik dengan para *customer*.

Peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kevin Candra Cung dan Mochamad Rizki, yaitu jurnal terkait “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. di Jakarta” yang menghasilkan kesimpulan akhir bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Indihome PT. Telkom di Jakarta. Hal tersebut membuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki peranan langsung untuk mendorong kepuasan konsumen pada pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. di Jakarta.

## **1.2 Identifikasi Permasalahan**

Divisi Service Operation (DSO) sebagai bagian dari unit assurance (sub unit: Digital Service and Wifi Assurance) merupakan salah satu bagian/aspek terpenting dalam menciptakan kepuasan pelanggan Wifi Manage Service. Wifi Manage Service sebagai salah satu produk unggulan milik PT.Telkom yang menyediakan fasilitas tambahan bagi para *customer*-nya agar lebih nyaman dalam melakukan aktivitas *online* di tempat mereka berada.

Salah satu hal terpenting dalam menciptakan kepuasan pelanggan Wifi Manage Service adalah pelayanan yang baik dari seluruh rangkaian proses perbaikan hingga sampai pada titik akhir yaitu tiket gangguan dinyatakan “*close*”/selesai. Kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan yang merasa puas akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap penggunaan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal tersebut secara langsung dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dengan begitu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terkait :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan PT Telkom Divisi Service Operation ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan Wifi Manage Service ?
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dari Divisi Service Operation terhadap kepuasan pelanggan Wifi Manage Service ?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal, yakni:

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan PT Telkom Divisi Service Operation.



2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan Wifi Manage Service Regional II.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dari Divisi Service Operation terhadap kepuasan pelanggan Wifi Manage Service Regional II.