

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET DAN USAHA JASA
INTERNET
PADA KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH KREASI NETWORK (RKNET),
JATI ASIH - BEKASI**

Kurnia Sari dan Rushadiyati, SE, MM

Fakultas Ekonomi, Universitas Respati Indonesia

Jl. Bambu Apus I No. 3, Cipayung, Jakarta Timur, 13890

Email : kurnia.sari.fe@urindo.ac.id, rushhadiyati@urindo.ac.id

ABSTRAK

Di era globalisasi istilah teknologi yang sangat populer saat ini adalah internet. Yang berfungsi sebagai media komunikasi maupun *e-commerce*. banyaknya jasa penyedia layanan internet, dengan Kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap suatu usaha jasa dapat membuat suatu usaha bertahan dipersaingan usaha.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan kualitas pelayanan jasa internet dan usaha jasa internet dengan kepuasan pelanggan internet di RKNET, Jati Asih, Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan metode survey, dilakukan secara *cross sectional* dengan *desain simple random sampling* (seluruh pelanggan dijadikan sample) dengan alat bantu kuesioner, dan sample berjumlah 60 responden serta menggunakan data kuesioner, data pustaka, uji statistik dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji F dan uji t, dan juga uji koefisien determinasi, dan merupakan penelitian korelasi karena mengukur hubungan variabel.

Dengan hasil adalah kualitas pelayanan jasa internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 4.062 dimana nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. dan keberadaan usaha jasa internet RKNET di Jati Asih Bekasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2.762 dengan signifikansi 0.08. Hasil uji f adalah bahwa kualitas pelayanan jasa internet dan usaha jasa internet secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40.605.

Dengan demikian kualitas pelayanan jasa internet dan keberadaan usaha jasa internet RKNET di Jati Asih, Bekasi, berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Serta kualitas pelayanan berhubungan dominan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kreasi Network (RKNET), Jati Asih - Bekasi.

Kata kunci : kualitas pelayanan jasa internet, usaha jasa internet, kepuasan pelanggan

**THE EFFECT QUALITY OF INTERNET SERVICE BUSINESS AND INTERNET
BUSINESS SERVICE TO THE INTERNET CUSTOMER SATISFACTION AT
RKNET JATI ASIH- BEKASI.**

ABSTRACT

In the term globalization era, the most popular technology at this moment is an internet, which the functions are as a communication media and e-commerce. So many providers service for internet with the customer trust and the customer satisfaction to a service business, it will be able to make a service business survive on the competitive business.

The objective of this research was explained the effect quality of internet service business and internet business service to the internet customer satisfaction at RKNET. This research is a quantitative research, use survey method, be implemented by cross sectionally with the simple random sampling (all the customer are sampled), by questionnaire are

amount 60 respondents and than use the questionnaire data, library data, statistic test with validity test, reliability test, multiple regression test, F test and t test, and coefficient determination test, and as a correlation research cause measure a variable relations.

The result of this research has shown a quality of internet services was related significant to the customer satisfaction were amounted 4.062, where the significant value : $0.000 < 0.05$. The internet service business was related significant to the customer satisfaction were amount 2.762, with the significant 0.008. F test was a quality provider of internet service and an internet service business simultaneously was influence to the customer satisfaction are amount 40.605. So quality provider of internet service and an internet service business were influence to the customer satisfaction and a quality of internet service was dominant related with the customer satisfaction at RKNET (Rumah Kreasi Network).

Keywords: business service, customer satisfaction, service quality

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, di era globalisasi, teknologi yang berhubungan erat dengan kehidupan sehari-hari adalah internet yang dibutuhkan masyarakat dari berbagai kalangan. sebagai alat komunikasi, dan informasi komersial bagi para pelaku *e-commerce*, maupun bagi masyarakat yang mencari hiburan, seperti permainan game dan sejenisnya, menjadikan Keberadaan usaha jasa internet selalu ramai dibutuhkan dan dikunjungi masyarakat dari berbagai usia, hingga terjadi peningkatan pengguna internet, hal ini menjadikan Indonesia sebagai pengguna internet terbesar dunia. Sebagaimana Perhitungan *internet world stats* pada juni 2017 menunjukkan Indonesia di urutan ke 5 dari 20 negara (<http://internetworldstats.com/top20.htm>).⁽¹⁾ Hal ini terjadi tentunya tidak terlepas dari adanya pelayanan yang bersifat kompetitif dari para pengusaha jasa internet tersebut. Karena sampai kapanpun Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan atau konsumen, hal ini mendorong dan menciptakan keadaan dimana konsumen akan datang membeli lagi dan memberikan saran kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama, salah satunya adalah di Rumah Kreasi Network (RKNET). Dengan pelayanan internet sejak 2015, bertujuan memberi pelayanan terbaik

dalam kualitas, kepuasan pelanggan, harga terjangkau. RKNET yang diawaki tenaga muda dinamis dan berdedikasi tinggi menyadari kualitas *bandwidth* menjadi prioritasnya, dengan sampel ± 60 responden. RKNET menjadikan andalan produknya dalam layanan *HOME* dan *SOHO* (*Small Office Home Office*), di wilayah Jatiasih dan sekitarnya. RKNET ini mampu bersaing dengan penyedia layanan internet lain yang sudah memiliki brand. Seperti *indihome*, *first media*, *speedy* (Telkom) dan lain-lain. Hambatan usaha ini adalah cuaca ekstrim, mati listrik, kerusakan alat serta gangguan frekuensi. Kepercayaan konsumen serta konsistensi RKNET mampu membuat usaha tersebut bertahan di persaingan usaha. Berdasarkan uraian di atas dibuat penelitian berjudul: “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET DAN USAHA JASA INTERNET PADA KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH KREASI NETWORK (RKNET) Jati Asih, Bekasi.**

2. TUJUAN PENELITIAN

untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan jasa internet dan usaha jasa internet pada kepuasan pelanggan di Rumah Kreasi Network (RKNET), Jati Asih - Bekasi.

3. METODE PENELITIAN

penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan metode survey (Yusuf:2017), dilakukan secara *cross sectional* dengan desain *simple random sampling* (seluruh pelanggan dijadikan sample), menggunakan data kuesioner, data pustaka, uji statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji regresi linier berganda, uji F dan uji t, merupakan penelitian korelasi karena mengukur hubungan

variable bebas dan variable terikat.(2) Responden penelitian ini sebanyak 60 responden dan alat bantu kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala likert.(3)(2) Yaitu untuk mengukur persepsi, sikap, pendapat mengenai peristiwa/fenomena sosial (Agung, 2012).(4)

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : Rumah Kreasi Network (RKNET), Jati Asih, Bekasi.

Waktu : April - Mei 2018.

4. HASIL dan PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Variabel	kategori	frekuensi	Persentase(%)
1.	Jenis kelamin	-laki-laki	32	53.3
		-perempuan	28	46.7
		Jumlah	60	100
2.	Umur	- < 20	9	15
		- 21-29	28	46.7
		- 30-31	12	20
		- > 40	11	18.3
		Jumlah	60	100
3.	Pendidikan terakhir	-SMP	11	18.3
		-SMA/K	21	35
		-DIPLOMA	5	8.3
		-S1	23	38.3
		-S2	0	0
		-S3	0	0
Jumlah	60	100		
4.	Lama berlangganan	< 5 bulan	17	28.3
		6 -12 bulan(1 tahun)	16	26.7
		2 tahun	14	23.3
		3 tahun	13	21.7
		Jumlah	60	100

Sumber: diolah dari data primer tahun 2018

4.2 Uji Regresi Linier Berganda

analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). (Yudiatmaja, 2013).(5)Rumusnya: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

keterangan: Y = Kepuasan Konsumen, X1=Kualitas Layanan, a = Konstanta
X2=Kualitas produk, b1,b2 = Koefisien Regresi, e = *error disturbances*

4.3. Pengujian Hipotesis

4.3.1. Uji Statistik

Uji statistik untuk menguji hipotesis Kualitas Pelayanan dan usaha jasa (variable X) terhadap Kepuasan Pelanggan (variable Y), dengan formulasi hipotesis menggunakan angka probabilitas signifikan ($\alpha = 0.05$), adalah:

a). menggunakan angka probabilitas signifikansi ($\alpha = 0.05$)

- 1) Jika nilai probabilitas sig.>0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. (tak berhubungan)
- 2) jika nilai probabilitas sig. < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. (berhubungan)

b). Uji F (uji stimulan) yaitu :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak, dan Ha diterima,(nilai sig. < 0.05) → ada pengaruh
- 2)Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima, dan Ha ditolak,(nilai sig.>0.05)→ tak berpengaruh
(Santoso, 2017)

c). Uji t (uji parsial) yaitu :

Untuk menguji apakah variabel kualitas layanan (X1) dan usaha jasa (X2) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). dengan

$$\text{rumus } t_{hitung} : t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan : t = Nilai t yang dihitung, r = Nilai koefisien korelasi, n = Jumlah sampel

- 1) Jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada hubungan
- 2) Jika : $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada hubungan

d). Membuat Kesimpulan

Penerimaan atau penolakan Ho, dari uji statistik, Koefisien Determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 – 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

4.3.2). Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (kualitas layanan (X1) dan Usaha jasa (X2) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan (Y)). (Yudiatmaja, 2013).(5) Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 6. ini.

tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.406	3.769		1.700	.095
Kualitas Pelayanan	.523	.129	.492	4.062	.000
Usaha jasa	.312	.113	.334	2.762	.008

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan,
- b. sumber: hasil olah data primer tahun 2018, dengan SPSS Versi 22

Dari tabel 6 didapat persamaan regresi bentuk *standardized coefficient* adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = 6.406 + 4.062 X1 + 2.762 X2 + e , yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (Y).
- b. Koefisien variabel usaha jasa (X2) bernilai positif. artinya semakin kompetitif dan baik usaha jasa internet tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (Y).

4.3.3). Pengujian Hipotesis

4.3.3.1). Uji statistik

a). menggunakan angka probabilitas signifikansi ($\alpha = 0.05$)

- 1) Jika nilai probabilitas sig.>0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. (tak berhubungan)

2) jika nilai probabilitas sig. < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. (berhubungan)

b). Uji F (uji stimulan) yaitu :

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak, dan Ha diterima,(nilai sig. < 0.05) → ada pengaruh

2)Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima, dan Ha ditolak,(nilai sig.>0.05)→ tak berpengaruh

(Santoso, 2017)

c). Uji t (uji parsial) yaitu :

Untuk menguji apakah variabel kualitas layanan (X1) dan usaha jasa (X2) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). dengan

$$\text{rumus } t_{hitung} : t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan : t = Nilai t yang dihitung, r = Nilai koefisien korelasi, n = Jumlah sampel

1) Jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada hubungan

2) Jika : $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada hubungan

d). Membuat Kesimpulan

Penerimaan atau penolakan Ho, dari uji statistik, Koefisien Determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 – 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Langkah-langkah uji statistik

1. Menentukan hipotesis: Ho = tidak berpengaruh variabel X terhadap variable Y dan Ha = ada pengaruh (berpengaruh) variabel X terhadap variable Y
2. Menentukan taraf signifikan, t_{tabel} dan f_{tabel} dengan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.
3. Dengan menggunakan tingkat signifikansi = 5%, maka $df = n - k = 60 - 3 = 57$ (dimana n = sampel dan k = banyaknya variabel). Sehingga $t_{tabel} = 2.00247$
4. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau taraf signifikansi 5 %, maka $df1 = k-1 = 3-1 = 2$. $df2 = n-k-1 = 60-3-1 = 56$. Sehingga $f_{tabel} = 3.16$
5. Menentukan kriteria pengujian
 - Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada hubungan variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa terhadap kepuasan pelanggan. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada hubungan variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa internet terhadap kepuasan pelanggan.
 - Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti berhubungan dan berpengaruh variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa internet secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada hubungan variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa internet terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.3.2). Nilai Uji Statistik

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	6.406	3.769		1.700	.095
	Kualitas Pelayanan	.523	.129	.492	4.062	.000
	Usaha jasa	.312	.113	.334	2.762	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

sumber : hasil olah data primer,2018 dengan SPSS V.22

Dapat dilihat pada tabel 7, nilai t_{hitung} kualitas pelayanan = 4.062 > t_{tabel} = 2.00247 artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. t_{hitung} usaha jasa = 2.762 > t_{tabel} = 2.00247 artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

tabel 8. Hasil Uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	516.398	2	258.199	40.605	.000 ^b
Residual	362.452	57	6.359		
Total	878.850	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

sumber : hasil lah data primer, 2018 dengan SPSS V.22

Pada tabel 8. Hasil uji $F_{hitung} = 40.605 > F_{tabel} = 3.16$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan dan usaha jasa masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan usaha jasa internet secara simultan (bersamaan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.3.3). Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.573	2.522

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2018 dengan SPSS V.22

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang diperoleh sebesar 0.573, hal ini berarti bahwa 57,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa. Sisanya 42,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel Kualitas pelayanan, variabel usaha jasa dan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t, nilai t_{hitung} kualitas pelayanan = $4.062 > t_{\text{tabel}} = 2.00247$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ maka artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji t, nilai t_{hitung} usaha jasa = $2.762 > t_{\text{tabel}} = 2.00247$ dengan nilai signifikan $0.008 < 0.05$ maka artinya variabel usaha jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji f, didapat nilai uji $f_{\text{hitung}} = 40.605 > f_{\text{tabel}} = 3.16$ artinya variabel kualitas pelayanan dan usaha jasa secara simultan (bersamaan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.2. SARAN

- a. Bagi Rumah Kreasi Network (RKNET) agar tetap memberikan pelayanan yang baik, bahkan dapat harus ditingkatkan lagi. Karena pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, tingkatkan pula usaha jasanya, dimana usaha jasa ini juga berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan internet dari RKNET.

- b. Bagi Rumah Kreasi Network (RKNET) agar dapat menyediakan *customer care*, ini akan berguna untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat. Jika keluhan pelanggan cepat teratasi, pelanggan akan merasa semakin puas.

Daftar Pustaka

1. Miniwatts Marketing Group. Internet World Stat top 20 [Internet]. <https://www.internetworldstats.com/top20.htm>. 2018 [cited 2018 Dec 6]. Available from: <https://www.internetworldstats.com/top20.htm>
2. Prof. Dr. A. Muri Yusuf MP. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana; 2015.
3. Herbert F. Weisberg. An Introduction to Survey Research and Data Analysis. USA: W. H. Freeman; 1977.
4. Agung AAP. Metodologi Penelitian Bisnis. Malang: UNiversitas Brawijaya Press; 2014.
5. Fridayana Yudiaatmaja. Analisis

Regresi dengan Menggunakan
Aplikasi Komputer Statistik SPSS.
Jakarta: Gramedia; 2013.

6. Prof. Drs. Imam Ghozali, M.
Com., Ph.D., CA. A. Buku Desain
Penelitian Kuantitatif &
Kualitatif, Untuk Akuntansi
Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya.
Semarang: Yoga Pratama; 2016.