

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WIFI  
CORNER DI PT TELKOM CABANG SUMENEP

Juwito Mahardi Zainur Putera

*Program Studi Pendidikan Tataniaga FE, Universitas Negeri Surabaya*

*Along with the times, internet users in Indonesia is increasing and the consequences to competition among Internet service providers. This situation demands the company always strives to present a high quality product, promote and maintain a quality service, making the customer satisfied with the services provided. As well as PT. Telkom branch Sumenep proven every year to reach about twenty two thousand regular users or new users.*

*The purpose of this study are: 1) to determine the conditions describe the quality of service and satisfaction Wifi PT Telkom Branch Corner in Sumenep. 2) to determine the effect of service quality on customer satisfaction Wifi Corner PT. Telkom Branch Sumenep.*

*This research was conducted in the form of a survey, with data retrieval methods using questionnaires. The study included two hundred wifi service users using accidental sampling technique. Data analysis method used is descriptive analysis of the study variables, simple linear regression and hypothesis testing (t test).*

*From the results of the research data processing using SPSS, descriptive analysis of the results obtained by the quality of service that the majority of the votes of the quality of service has a tendency value is quite high at 69.89% and user satisfaction ratings reached 68.64% are satisfied with the services provided. While the hypothesis testing results obtained simple linear regression model  $Y = 0.585 + 0,965X$  and the influence of service quality on user satisfaction was 96.1%. T test results showed that the p-value (sign) of 0.000 below 5% alpha, which means quality service and significant positive effect on the corner wifi user satisfaction in PT. Telkom branch Sumenep.*

**KEYWORDS:** *quality of service and satisfaction Wifi Corner PT Telkom Branch Sumenep*

## PENDAHULUAN

Zaman ini *user* internet di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan penandatanganan kesepakatan bersama *Smart City* khususnya di Kabupaten Sumenep dengan Telkom. Ferry Zuljanna sebagai General Manager Telkom Jatim Utara mengemukakan bahwa ruang lingkup program kerjasama yang dilakukan PT. Telkom dengan Pemerintah Kabupaten Sumenep yaitu meliputi *e-government* dengan adanya fasilitas "wifi.id" di wilayah publik atau birokrasi, peningkatan kapasitas internet, pembelajaran sosial sampai ke tingkat desa, serta pengembangan infrastruktur dan pengembangan wirasaha muda di Kabupaten Sumenep dan Usaha Kegiatan Mikro (UKM) berbasis digital. Penyediaan jaringan internet menggunakan fiber optik yang berkecepatan tinggi di lima kecamatan dengan kapasitas 5.200 pelanggan (A. Malik Ibrahim, Kamis, 25 Februari 2016).

Pengguna internet di Wifi Corner Sumenep, Jawa Timur saat ini semakin meningkat. Fasilitas untuk menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna juga terus ditingkatnya. Selain menggunakan internet, pengunjung juga dapat menonton pertandingan sepakbola bersama-sama atau sekadar mengobrol bersama. Dalam harian Antara Jatim, pada tahun 2015 kota Surabaya akan mengoperasikan kurang lebih 600 titik untuk wifi corner. Target tersebut disampaikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang menyatakan bahwa perusahaan bisa memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mendapatkan akses internet

yang memiliki kecepatan tinggi hingga 100 Mbps. Pada pertengahan Desember tahun 2014 memiliki 120 titik yang tersebar di berbagai tempat khususnya di Kota Pahlawan, hal tersebut disampaikan oleh Aris Dwi Tjahjanto sebagai General Manager Telkom Witel Surabaya Madura saat peresmian *wifi corner*.

Aris Dwi Tjahjanto saat peresmian *wifi corner* juga menyatakan bahwa Target Tahun 2015, PT. Telkom menargetkan jumlah wifi corner bertambah hingga lima kali lipat dari tahun sebelumnya, begitu juga untuk akses jaringan "wifi.id" sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses internet tanpa kabel. Selain *wifi corner*, BUMN untuk telekomunikasi juga mengoperasikan pelayanan akses internet nirkabel di Kota Surabaya yang tersebar di 200 titik. Untuk keseluruhan wilayah Jatim, PT. Telkom telah memasang dan mengoperasikan lebih dari 1.500 titik akses internet serta terdapat 921 outlet dengan total jumlah yang mengakses mencapai 2 juta *user* atau pengguna sampai bulan November 2014. Sebagian besar titik yang dapat mengakses "wifi.id" berada di area publik. Data dari Telkom Witel Suramadu memperlihatkan jumlah pengguna layanan internet tercatat sekitar kurang lebih 600.000 pengakses yaitu 10% pengakses baru dan 80% pengakses wifi.id menggunakan Spin Card atau kartu Speedy Instan. Pengguna internet tanpa kabel juga dimungkinkan akan semakin meningkat seiring dengan penggunaan perangkat *smartphone* dan tablet yang semakin bertambah. Kerja sama PT. Telkom dengan Gerai Toko Swalayan Alfamart terkait dengan pemasaran voucher elektrik Spin Card (Kartu Speedy Instan)

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

direncanakan akan diterapkan di seluruh gerai toko swalayan tersebut di seluruh Jawa Timur.

Wifi.id corner yang dibangun sebagai wujud kampung nelayan digital di Pelabuhan Perikanan Pasongsongan Sumenep, Madura, Jawa Timur PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) membangun kampung nelayan digital di Pelabuhan Perikanan Pasongsongan Sumenep, Madura, sebagai bentuk dukungan digitalisasi di masyarakat setempat. "Konektivitas adalah syarat mutlak dibangun di area ini, dan kami sudah membangun jaringan akses fiber optik yang akan menyalurkan internet kecepatan tinggi.

Menurut General Manager Telkom Suramadu, M. Nasrun Ihsan, luas wilayah Indonesia yang tiga seperempat luasnya adalah lautan dan sektor kemaritiman menjadi salah satu sektor unggulan prioritas maka tak ada alasan untuk tidak membangun kampung nelayan digital. Dengan semakin luasnya jaringan WiFi di Jawa Timur, khususnya di Surabaya diharapkan masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnya.

Pihak Telkom juga memperluas jaringan Speddy Instan Elektrik di Jawa Timur dengan menggandeng retail shop diantaranya Alfamart. Akhir November 2014 pengakses @wifi.id di Surabaya mencapai 600 ribu pengunjung, dimana 60 ribu di antaranya merupakan new user. "Dengan adanya kenaikan yang cukup cepat untuk jumlah pengguna ini, harus kami barengi dengan memperbanyak distribusi channel demi kepuasan pelanggan. Diantara ke-5 WiFi.id Corner di Surabaya ini, WiFi.id Corner Kapuas tercatat sebagai yang paling banyak peminatnya."

Oleh karena itu semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, setiap orang memiliki keinginan yang cepat untuk mengetahui informasi baru supaya dapat berinteraksi satu sama lain dan membuat jaringan, sehingga muncul apa yang disebut dengan *computer network* dan istilah "*the Network is the Computer*", dan internet. Internet dapat diartikan sebagai sebuah *cyber* komputer yang terdiri dari berbagai macam jenis jaringan dan ukuran di seluruh dunia, Selain itu internet dapat dapat menyambungkan komputer satu dengan yang lain melalui bantuan satelit telepon, ilmu pengetahuan, dan perorangan.

Berdasar uraian di atas maka kemudahan untuk mengakses internet kapanpun dan dimanapun telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Situs jaringan sosial yang sedang melanda belahan dunia seperti *facebook*, *friendster*, *my space* dll juga menjadi faktor pendukung konsumen lebih sering menggunakan akses internet. Pada tahun 2004-2009 mencapai 325 juta sosial di Indonesia semakin mendekati angka 12 juta, tepat 11.759.980 *user* (VIVAnews, 2010). Apalagi sekarang didukung dengan adanya laptop sebagai bentuk inovasi dari komputer yang lebih banyak mempunyai kelebihan dibandingkan dengan komputer, antara lain mudah dibawa kemana-mana, ringan, dan sangat praktis dan efisien.

*Internet service provider* (ISP) merupakan sebuah perusahaan yang melayani jasa menyambung ke internet dan bukan hanya merupakan sebuah hardware. *Internet Service Provider* (ISP) dinyatakan sebagai perusahaan dan hardware yang melakukan penawaran paket internet dengan kualitas yang memuaskan dan harga yang murah/terjangkau, pada kenyataannya tidak selaras dengan harapan pengguna. Harga memang murah tetapi tidak berkualitas, mulai dari internet yang sering *error*, koneksi yang lemot atau lambat, proses *upload* dan *download* yang lama dan lain-lain.

Penggunaan internet dengan kecepatan akses internet yang tinggi dalam masyarakat bukanlah merupakan sebuah inovasi baru yang dikembangkan oleh PT. Telkom. Penggunaan *WiFi Corner* dengan kecepatan internet mencapai 100 Mbps telah dipasang di Kota Surabaya dan Denpasar bulan Juni 2014. Kemudahan akses internet merupakan hal yang krusial bagi pengguna internet. Beberapa kemudahan mengakses internet yang ditawarkan oleh *marketing* dalam menarik perhatian konsumen, dapat ditebak oleh marketer atau pemasar dari PT. Telkom Indonesia. Inovasi dan terobosan ini didorong oleh semakin besarnya kebutuhan *user* umumnya masyarakat terhadap akses data/internet dengan kecepatan tinggi. Tentunya *WiFi Corner* ini pertama kali di Indonesia dipasang strategis di tempat *netter*, komunitas pengguna internet, dengan kecepatan tinggi yakni 100 Mbps (Iskriyono; Harian Kompas, 2013).

Sebuah hasil riset menyebutkan bahwa penambahan 1.000 user internet broadband akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi, ini yang kita kejar termasuk UKM," tandas *Executive General Manager* Telkom Jabar, Suparwiyanto di Bandung, Rabu (10/9). Menurut Parwi, Wifi corner sebanyak itu memang masih banyak tersedot untuk menjawab kebutuhan pengguna internet di Bandung yang memang terus berkembang pesat. Porsi di ibukota Jabar itu mencapai 50 persen. Parwi menambahkan bahwa pihaknya tak terlalu banyak mengeluarkan investasi guna memperbanyak jaringan nirkabel itu. Telkom hanya memanfaatkan jaringan *existing*. Wifi corner itu disebar di ruang-ruang publik. Pihaknya membuka diri terhadap komunitas yang ingin memanfaatkan ketersediaan jaringan tersebut. Hanya saja, BUMN Telekomunikasi itu akan mempertimbangkan lokasi, traffic, intensitas pengunjung, dan kestrategisan, serta bisnis. (SuaraMerdeka.com, 11 September 2014).

Saat ini, mereka sudah menyediakan 100 Wifi corner dengan 400 akses point berkecepatan 100 Mbps. Sampai akhir tahun mereka bakal memasang 227 Wifi Corner yang diharapkan bisa mendukung aktivitas dan mobilitas para netters. Dijelaskan, Wifi Corner secara keseluruhan di Jabar tersedia dalam 10.424 akses point. Layanan itu tersebar di Bandung 5.046 akses point, Cirebon 1.677 akses point, Karawang 569 akses point, dan Sukabumi 931 akses point. (Setiady Dwi/CN19/SMNetwork).

Di Indonesia, *user* akses internet memilih menggunakan WiFi pada saat bepergian, karena

beberapa alasan. Pertama, koneksi WiFi memiliki kecenderungan lebih stabil dan cepat. Kedua, adanya kelemahan pada paket internet di ponsel, yakni terdapat batasan kuota yang bisa digunakan sedangkan dengan menggunakan koneksi WiFi biasanya tidak dibatasi dengan banyaknya pemakaian. Saat ini jaringan WiFi.id telah tersebar di lebih dari 100.000 lokasi di seluruh Indonesia. Ini berarti merupakan jaringan WiFi yang paling luas di Indonesia. (Suara Karya, 29 Desember 2015).

Perkembangan teknologi khususnya di bidang telekomunikasi saat ini di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan khususnya para pengguna jaringan internet. Banyak sekali produk jaringan internet yang bermunculan. Merebaknya penggunaan jaringan internet telah menunjukkan adanya perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia yang awalnya primitif menuju masyarakat yang modern. Beberapa dampak positif yang dirasakan dari teknologi jaringan internet ini adalah memudahkan pencarian informasi, berita, artikel, lowongan kerja, dan lainnya. Selain dampak positif tentunya juga terdapat dampak negatif dari penggunaan internet tersebut, diantaranya adalah membuat pengguna malas membaca. Jaringan internet semakin berkembang di kalangan masyarakat. Pada aspek bisnis jaringan internet ini para penyedia jasa layanan menawarkan berbagai fitur bahkan kecepatan di dalam pemakaiannya. Bahkan sudah memiliki wifi yang dikelola oleh pemerintah maupun instansi/perusahaan swasta lainnya.

Beberapa produk wifi yang ditawarkan tentunya tidak terlepas dari uniknya kualitas yang dijanjikan oleh produk tersebut. Seperti kita ketahui, bahwasanya kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan terhadap produk/jasa yang diterima pengguna layanan dengan persepsi pengguna ketika produk atau jasa yang diberikan sudah diterima. Sehingga citra kualitas produk ataupun jasa yang baik dan bagus bukan dilihat persepsi pemberi layanan jasa melainkan dilihat dari persepsi pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini meneliti tentang penggunaan Jasa wifi corner pada PT. Telkom Cabang Sumenep yang menganalisa mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna wifi corner di PT Telkom cabang Sumenep.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendekatannya, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena mengacu pada data penelitian kuantitatif yaitu mengacu pada data penelitian yang berupa angka-angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Sehubungan dengan hal tersebut, Sugiyono (2010:12) menyatakan bahwa "metode kuantitatif merupakan metode penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik". Penelitian ini termasuk penelitian *expost-facto* yaitu penelitian terkait dengan variabel yang kejadiannya telah terjadi

sebelum melakukan penelitian di mana penelitian ini bertujuan dengan cara mencari besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Tempat yang menjadi lokasi penelitian adalah di PT. Telkom Cabang Sumenep pada bulan Juli 2016 sampai dengan selesai.

Variabel adalah "suatu sifat atau nilai dari orang, atribut, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya." (Sugiyono, 2007:2). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

### a. Variabel Bebas

Variabel Bebas adalah objek yang dilambangkan huruf (X) dan diartikan sebagai variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik berpengaruh secara positif atau negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen penelitian ini adalah **Kualitas Layanan Wifi (X)**.

### b. Variabel Terikat

Variabel Terikat adalah objek yang dilambangkan huruf (Y) dan diartikan sebagai variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Permasalahan mudah terlihat jika mampu mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variasi dari faktor variabel ini yang menjadi topik penjelasan seorang peneliti. (Ferdinand, 2006:26). Variabel dependen penelitian ini adalah **Kepuasan User Wifi Corner (Y)**.

Definisi operasional variabel adalah arti dari beberapa variabel yang menjadi model penelitian berdasarkan ciri-ciri dari variabel yang bisa diamati (Azwar, 1997:74). Definisi operasional penelitian ini meliputi:

#### a. Kualitas layanan *wifi* (X)

Kualitas layanan *Wifi* mencakup kondisi produk dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan, harapan serta keinginan. Indikator yang digunakan yakni sebagai berikut:

- 1) Alat atau teknologi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai fasilitas fisik.
- 2) Kemampuan pengelola memberikan layanan yang dijanjikan kepada pengguna *wifi* dengan cepat dan efektif sebagai bentuk kehandalan perusahaan.
- 3) Ketanggapan pengelola untuk membantu pengguna *wifi* yang mengalami kesulitan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sebagai bentuk daya tanggap perusahaan.
- 4) Jaminan kepada pengguna *wifi* meliputi kesopanan, pengetahuan, dan sifat terpercaya yang dimiliki oleh pengelola fasilitas *wifi*.
- 5) Empati yang ditunjukkan dengan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, hubungan harmonis, dan rasa empati kepada pengguna layanan *wifi*.

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

### b. Kepuasan Konsumen (Y)

Konsumen akan melakukan perbandingan antara hasil/kinerja yang dirasakan dan harapannya terhadap suatu pelayanan jasa atau produk. Harapan tersebut adalah sebuah perkiraan pengguna terkait hal yang akan diterima. Jika konsumen mengonsumsi dan membeli suatu produk, hasil/kinerja yang dirasakan pengguna bisa dilihat dari tanggapannya setelah mengonsumsi produk yang dibelinya atau jasa yang diterimanya. Atribut indikator kepuasan pengguna dalam penelitian ini meliputi mutu produk, mutu pelayanan, harga yang ditawarkan, ketepatan waktu penyerahan jasa dan jaminan keamanan/keterpercayaan.

Populasi adalah seluruh aspek yang berbentuk peristiwa atau orang yang memiliki karakter serupa yang menjadi pusat penelitian (Ferdinand, 2006:223). Populasi yang ditentukan penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan jasa *wifi corner* di PT. Telkom Cabang Sumenep. Populasi ini bersifat heterogen, yang dapat dilihat dari perbedaan jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, besar pendapatan, dan jumlah penggunaan. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi (sampel jenuh), namun hanya sebagian dari populasi. Sampel yang diambil ditujukan untuk melakukan pengisian kuesioner. Penentuan ukuran sampel penelitian dari populasi dalam penelitian ini digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas ( Joseph F. Hair, 1998), sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

$$20 \times 2 \times 5 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 200$$

Teknik ukuran sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling*. Dalam hal ini semua populasi didesain agar tidak memiliki kesempatan sama untuk dipilih menjadi sampel, karena keterbatasan waktu penelitian (Ferdinand, 2006:231). *Accidental sampling* dipilih sebagai metode untuk pengambilan sampel ini. Dalam teknik ini pengambilan sampelnya ditentukan secara kebetulan dipandang cocok oleh peneliti untuk dijadikan sebagai responden. Langkah-langkah dalam teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut: Dari data jumlah pengguna *wifi Corner* selama tahun 2016, yaitu sejumlah 22.199 pengguna maka sampel yang digunakan yaitu 200 pengguna. Pengguna diberikan kuesioner penelitian dengan cara menghampiri orang yang menggunakan *wifi Corner* dan yang sudah pernah menggunakan lebih dari sekali. Hal ini dilakukan dengan harapan kuesioner tersebut valid. Jenis dan sumber data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti pada saat penelitian dari sumbernya. Data primer

yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh para pengguna *wifi Corner* di PT Telkom Cabang Sumenep.

#### b. Data Sekunder

Selain data primer, penelitian ini juga membutuhkan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung, berupa dokumen, keterangan, maupun literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data sekunder penelitian ini berupa arsip jumlah pengguna *wifi Corner* di PT Telkom Cabang Sumenep selama tahun 2016.

Metode pengumpulan data penelitian ini yaitu:

##### a. Kuesioner

Pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan seputar masalah penelitian yang akan dijawab oleh responden. Jenis kuesioner penelitian ini adalah berupa pertanyaan terbuka dan tertutup.

##### b. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dimana peneliti melakukan observasi atau mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian.

##### c. Studi Pustaka

Pengumpulan data ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan membaca literatur, buku terkait, jurnal-jurnal, dan referensi baik hasil penelitian terdahulu dan terbaru yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. "Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati" (Sugiyono, 2010: 146). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dalam mengukur fenomena yang diamati.

Kuisisioner yang digunakan penelitian ini mencakup beberapa data yaitu:

##### a. Identifikasi karakteristik Responden, mencakup: jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, waktu pemakaian *Wifi Corner*.

##### b. Kuisisioner tertutup terhadap responden yang berupa tabel yang terdiri dari 2 tabel kuesioner dengan rincian 10 pertanyaan untuk variabel kualitas layanan wifi dan 10 pertanyaan untuk variabel kepuasan pengguna.

Kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner model tertutup, dasarnya sebab jawaban telah disediakan oleh peneliti dan penilaiannya menggunakan skala Likert dengan menggunakan pilihan 5 jawaban alternatif. Setelah angket disebar dan diisi, langkah selanjutnya adalah menghitung skor dan persentase hasil kuisisioner. Setelah Presentase diperoleh selanjutnya adalah menganalisis hasil kuisisioner menggunakan Analisis Statistika dengan pemograman SPSS.

Hasil Presentase dibuat sebagai dasar untuk menentukan nilai kepuasan pelanggan untuk predikat hasil penilaian.

Berikut ini adalah dasar untuk penentuan Kriteria Predikat dari hasil presentase :

Jurnal Pendidikan Tata Niaga (IPTN)	Kepuasan Pelanggan	Pengguna Positif	Pengguna Negatif
Sangat Puas (SP), Puas (P), & Cukup Puas (CP)	49% - 100%	0 % - 48%	
Tidak Puas (TP) & Sangat Tidak Puas (STP)	36% - 100%	0% - 35 %	

**Tabel 3.2**  
**Analisis Kriteria Predikat dari hasil**  
**Presentase Angket**

“Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” (Sugiyono, 2010:146). Proses penghitungan data dilakukan dengan menggunakan skala linkert untuk mengukur setiap item jawabannya. Skala tersebut mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dapat berupa kata-kata antara lain : Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP). Skala Likert Mempunyai gradasi skor pernyataan positif yaitu sangat puas (5), Puas (4), Kurang Puas (3), Tidak Puas (2), Sangat tidak Puas (1). Sedangkan untuk gradasi pernyataan negatif yaitu sangat setuju (1), Puas (2), Kurang Puas (3). Analisis deskriptif bertujuan memberi sebuah gambaran mengenai objek yang diteliti berdasarkan data sampel atau populasi tanpa membuat analisis dan kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam metode kuantitatif, pemaparan hasil analisis secara deskriptif berdasarkan uji statistik terhadap data yang telah diperoleh. Uji Analisis Statistika deskriptif meliputi rata-rata (mean), Standar Deviasi, Modus, Nilai Maksimal, Nilai minimal, serta penyajian data pada analisis statistika deskriptif ini menggunakan distribusi frekuensi, diagram batang, dan lingkaran (Sugiyono, 2012:29).

Deskripsi data penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, sehingga dapat menentukan kecenderungan masing-masing variabel. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan dalam beberapa kategori, dalam penelitian digunakan 5 kategori berdasarkan skala likert yang digunakan. Uji normalitas dimaksudkan untuk menemukan data outlier atau variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal atau tidak dalam model regresi. Uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov Smirnov. Uji ini menunjukkan normal apabila nilai sign atau probabilitasnya yang dihasilkan lebih besar dari angka 0,05 (Singgih Santoso, 2003:390-393). Uji Linearitas dimaksudkan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas yang dijadikan prediktor memenuhi asumsi linearitas atau tidak. Hal ini dilakukan untuk untuk melihat kebenaran spesifikasi model yang digunakan. Dengan begitu, model yang digunakan dalam studi empiris ini dapat diketahui berbentuk linier, bentuk kuadrat, atau kubik. Deteksi pengujian linieritas dalam penelitian ini yaitu melalui *test for linierity* dengan

taraf signifikansi (alpha) 0,05. Kedua variabel dikatakan memiliki keterkaitan yang linier apabila signifikansi dari *linierity* kurang dari angka 0,05. Uji autokorelasi dimaksudkan untuk menguji hubungan antara residu dari waktu ke waktu. Uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni uji Durbin Watson (DW Test). Pengambilan keputusan uji autokorelasi ini adalah apabila angka nilai durbin watson yang didapatkan berada di atas nilai dU dan 4-dU, maka dinyatakan model regresi terlepas dari masalah autokorelasi. Validitas merupakan suatu alat ukur untuk menunjukkan tingkat kesahihan dan kevalidan setiap butir instrumen. Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang akan diukur dan mendapatkan data variabel yang diteliti dengan tepat. Kriteria pengambilan keputusan kevalidan instrumen yaitu dari hasil perbandingan nilai korelasi hitung dan nilai korelasi (r) tabel. Keputusannya, Jika r hitung > dari r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid, namun jika r hitung < dari r tabel maka dapat dikatakan butir pertanyaan tidak valid.

Reliabilitas menunjukkan tingkat keterpercayaan suatu instrumen untuk digunakan sebagai alat mengumpulkan data. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik *cronbach alpha*, keputusannya yaitu membandingkan nilai *cronbach alpha* dengan nilai yang ditentukan (0,06), jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka instrumen dinyatakan reliabel. pengujian hipotesis yakni untuk mengetahui pengaruh variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) dengan menggunakan regresi linear sederhana. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan program statistik SPSS dan sebagai kriteria penerimaan dan penolakan digunakan tingkat signifikansi 5%. Analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) wifi di PT. Telkom Cabang Sumenep adalah analisis regresi linier sederhana. Persamaan regresi linear sederhana dicari dengan rumus:  $Y = a + bX + e$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada profil sejarahnya, “Pada zaman kolonial Belanda mulai tersedia layanan pos dan telegraf melalui badan usaha swasta. Tahun 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT). Sejak Indonesia merdeka dan menjadi negara yang berdaulat seutuhnya, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) ditahun 1961. Kemudian, pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).”

**Tahun 2002** “TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.”

Usaha untuk meningkatkan usahanya dan memberikan proteksi yang selaras dengan harapan masyarakat, maka PT. Telkom membuka kantor-kantor Cabang dan Perwakilan yang ditempatkan di berbagai regional, terdiri dari 7 DIVRE yakni Divre Sumatera, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta, Jawa Timur, Kalimantan, dan Kawasan Timur Indonesia. PT. Telkom juga memiliki cabang perusahaan yaitu Telkomvision/Indonusa, Graha Sarana Duta/GSD, Telkomsel, Infomedia, Patrakom, PT FINNET Indonesia, dan Bangtelindo.

Layanan telekomunikasi TELKOM yang disediakan yaitu:

### a. Telepon

- 1) Telepon tetap (PSTN) yakni layanan telepon tetap yang sampai saat ini masih menjadi yang tertinggi pemasarannya di TELKOM di Indonesia.
- 2) Telkom Flexi yakni layanan telepon *fixed wireless* menggunakan CDMA

### b. Data/Internet

- 1) TELKOMNet Instan yakni layanan akses internet *dial up* untuk perseorangan.
- 2) TELKOMNet Astinet yakni layanan akses internet berlangganan pada perusahaan.
- 3) Speedy yakni layanan akses internet kecepatan tinggi (*broadband*).
- 4) e-Business (i-deal, i-manage, i-Settle, i-Xchange, TELKOMWeb Kiostron, TELKOMWeb Plazatron).
- 5) TELKOMLink DINAccess.
- 6) Solusi Enterprise-INFONET.

Sampai dengan 31 Desember 2009, “jumlah pengguna TELKOM telah tumbuh sebesar 21,2% atau menjadi 105,1 juta pengguna. TELKOM melayani 8,4 juta pengguna telepon tidak bergerak kabel, 15,1 juta pengguna telepon tidak bergerak nirkabel, dan 81,6 juta pengguna telepon seluler.”

Sampai dengan 31 Desember 2009, “sebagian besar dari saham biasa TELKOM dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan sisanya dimiliki oleh pemegang saham publik. Saham TELKOM diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (“BEI”), New York Stock Exchange (“NYSE”), London Stock Exchange (“LSE”) dan Tokyo Stock Exchange (tanpa tercatat).”

Harga saham TELKOM di BEI pada akhir Desember 2009 adalah “Rp9.450 dengan nilai kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir tahun 2009 mencapai Rp190.512 miliar atau 9,43% dari kapitalisasi pasar BEI.”

Dalam menghadapi ancaman dan tantangan dari semakin meningkatnya kebutuhan terhadap mobilitas dan konektivitas tanpa putus,

maka TELKOM melakukan ekspansi bisnisnya yang mencakup telekomunikasi, informasi, media dan *edutainment* (TIME). TELKOM mampu mewujudkan dan memberdaya pengguna ritel dan korporat dengan memberikan mutu, kehandalan, kecepatan, kemudahan, dan layanan pengguna yang lebih baik. Cara dan strategi meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network* (NGN) dan memobilisasi sinergi di seluruh jajaran TELKOMGroup.

## 1. Visi dan Misi TELKOM

### a. Visi

“Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services* (TIMES) di kawasan regional.”

### b. Misi

- 1) Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- 2) Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

## 2. Produk -Produk Wifi Corner

Berbagai Macam Produk **voucher** dengan berbagai bidang yang disesuaikan dengan selera pengguna:

### a. Bidang edukasi

Dalam bidang pendidikan, pada zaman ini anak-anak dituntut untuk memenuhi kebutuhan peralatan dan perlengkapan penunjang. Kebutuhan peralatan sekolah ini banyak terdapat di pasaran dengan beragam merk dan model. Salah satunya adalah kebutuhan sekolah yang paling vital adalah buku tulis. Merk buku tulis yang bekerjasama dengan PT. Telkom adalah Sinar Dunia (SIDU). Saat ini, Sinar Dunia (SIDU) memproduksi buku tulis berkualitas yang dikombinasikan bersama **Voucher Wifi.id SIDU** sebagai pembatas buku.

Ini adalah bentuk kerjasama yang menguntungkan mengingat para konsumen akan memperoleh manfaat dari Voucher Wifi.id SIDU dan memperoleh @wifi.id Free Internet selama 12 jam dan berlaku 3 hari. Ini berlaku apabila konsumen melakukan pembelian satu pak buku. Selain itu, konsumen bisa menikmati video atraksi hewan langka Indonesia yang disebut *Augmented Reality*. Pembelian Buku tulis SIDU dapat dilakukan di toko-toko buku terdekat, swalayan, Supermarket atau Hypermarket, untuk kemudian menukarkan struk pembelian buku dengan Voucher Wifi.id SIDU.

### b. Di bidang Entertain

- 1) VoucherWifi.IdRadio
- Salah satu terobosan sekaligus promosi yang dilakukan oleh TELKOM adalah voucher Wifi.IdRadio. Kerjasama PT. TELKOM dengan PT *Zamrud Khatulistiwa Technology* menghasilkan tujuan pemenuhan kebutuhan informasi dan entertainment bagi pengguna Voucher Wifi.id khususnya kepada pendengar radio. Ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh, yaitu:
1. Pengguna secara otomatis menjadi member KlubRadio.
  2. Dapat melakukan sign-in ke situs [www.speedyinstanradio.net](http://www.speedyinstanradio.net).
  3. Mendapatkan akses internet unlimited di area [@wifi.id](http://@wifi.id).
  4. Membuat iklan gratis di portal [www.larisradio.com](http://www.larisradio.com).
  5. Mendengarkan musik dari berbagai genre di dalam dan luar negeri.
  6. Menikmati siaran radio dengan *live streaming* maupun *podcast*
  7. Mendapatkan diskon di merchant bertanda khusus KlubRadio diseluruh Isndonesia.

Pengguna akan mendapatkan “username dan password” melalui registrasi via “SMS ke 98108” nomor Telkomsel/Flexi.

SMS	Kirim ke	Keuntungan	
		Akses Connectivity Internet via wifi :	Akses ke situs <a href="http://www.speedyinstanradio.net">www.speedyinstanradio.net</a> :
NET 20000 RADIO	98108	3 hari	1 bulan
NET 50000 RADIO	98108		1 bulan

- 2) Voucher wifi. Id Slank
- PT Telekomunikasi Indonesia selalu berusaha memberikan kontribusi positif bagi Indonesia melalui pengembangan kompetensi digital dalam rangka mendukung era digital dalam pembangunan di segala aspek. Salah satu sasarannya adalah para penggemar band Slank yang kian menjamur di Indonesia. Hal tersebut mendorong inisiatif TELKOM untuk mengeluarkan produk baru yaitu Kartu Voucher Wifi.id edisi SLANK. Hal tersebut dilakukan sebagai kontribusi positif dan apresiasi untuk penggemar band Slank khususnya dan masyarakat Indonesia umumnya, dalam

memberikan fasilitas penggunaan internet.

Voucher Wifi.id edisi SLANK digunakan sebagai “alat bayar *connectivity internet broadband* pada @wifi.id dan untuk mendownload lagu Slank di situs [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id). Pengguna yang dapat membayar Rp5000,00, berhak mendapatkan akses *connectivity* dan mendownload lagu Slank selama 1 hari. Selain itu, pengguna juga berhak menonton video klip lagu-lagu Slank di situs [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id). Kartu Voucher Wifi.id edisi SLANK ini dapat diperoleh di konter, outlet, dan Plasa Telkom. Caranya yaitu dengan mengirim sms ke 8108 dengan format : Net 5000 SLK dari nomor Telkomsel.”

Hak lain yang didapatkan dari penggunaan kartu ini yaitu dapat diisi ulang di gerai toko indomart, alfamart, dan tempat lain yang menyediakannya. Selain diberikan hak gratis download lagu slank di [melon.co.id](http://melon.co.id), spincard juga bisa mendapatkan gratis Video 3D (*Augmented Reality*), yaitu dengan cara pengguna mendownload aplikasi *Augmented Reality* di [www.wificorner.id](http://www.wificorner.id). Pengguna bisa menyaksikan video 3D dari Slank yang hanya diberikan kepada pengguna Spin Card. Pengalaman unik dan luar biasa dalam menyaksikan Video 3D ini merupakan bentuk dari inovasi baru dari Telkom Indonesia dan merupakan wujud dari apresiasi Telkom Indonesia kepada penggemar Slank.

- 3) Voucher wifi. id Movie
- Voucher Wifi.id Movie dikembangkan untuk mengapresiasi pengguna yang senang menonton movie. Voucher Wifi.id movie ini dapat digunakan untuk koneksi internet wifi di Wifi.id atau Instan@wifi.id yang berlaku selama 3 hari. Voucher berisikan username dan password yang bisa digunakan untuk Koneksi internetnya. Selain bisa digunakan selama 3 hari, voucher ini juga bisa digunakan untuk nonton satu film/movie yang ada di situs [www.usestv.com](http://www.usestv.com). Uniknya, Voucher Wifi.id Movie ini juga memiliki beberapa pilihan gambar tokoh film yang bisa dikoleksi dengan harga Rp. 10.000,-.
- c. Di bidang Lifestyle
- 1) Voucher Wifi. Id Men’s Issue
- Akses internet makin meluas dan berusaha menembus beberapa bidang yang berkaitan dengan aktifitas serta gaya hidup masyarakat masa kini.

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

Salah satu strategi TELKOM adalah memberikan akses unlimited melalui kartu voucher Wifi.id yang merupakan kerjasama dengan Delta Spa. Delta Spa adalah tempat para muda-mudi untuk spa yakni tempat bersantai setelah seharian bekerja.

Pembelian kartu voucher ini akan memberikan keuntungan sebagai berikut: Pengguna berhak mendownload secara gratis majalah Men's Issue di web [www.mensissue.co](http://www.mensissue.co) di area @wifi.id atau di outlet Media Cipta Puri (Delta Spa). Pengguna dapat mengakses majalah tersebut terkait informasi gaya hidup pria, kesehatan serta informasi terkini untuk Pria secara online.

Paket dari kartu Voucher Wifi.id Men's Issue terdiri dari 4 (empat) denominasi harga tentunya yang tersedia di outlet-outlet Media Cipta Puri (Delta Spa), yakni denominasi harga sebesar Rp5000, memiliki hak akses konektivitas selama 24 jam dan berlaku 7 hari, denominasi harga Rp10.000, memiliki hak akses konektivitas selama 3x24 jam dan berlaku 14 hari, denominasi harga sebesar Rp20.000, memiliki hak akses konektivitas selama 7x24 jam berlaku 14 hari dan yang paling tinggi yaitu denominasi harga sebesar Rp50.000, memiliki hak akses konektivitas selama 30x24 jam berlaku 30 hari. Denominasi yang ditawarkan itu dapat digunakan untuk mengakses *content* majalah Online Men's Issue hingga berakhirnya batas waktu dan hak akses yang ditentukan.

### 2) Voucher Wifi. Id Seamless

TELKOM juga merangkul pengguna IndiHome untuk menikmati kemudahan akses layanan internet melalui voucher Wifi.Id Seamless. Proses koneksinya juga mudah dan cepat. Login hanya perlu dilakukan satu kali diawal, kemudian secara otomatis gadget terhubung otomatis ketika mendapati jaringan @wifi.id.

Sebagai bentuk promosi, TELKOM menawarkan layanan ini gratis kepada pengguna IndiHome dibulan pertama. Tarif akan dikenakan dibulan berikutnya dengan biaya Rp.10.000,-/bulan/gadget dengan maksimum 5 device user. Layanan Wifi.id Seamless ini dapat dinikmati oleh seluruh pengguna IndiHome lama maupun pengguna baru. Layanan yang diberikan Wifi *Autoconnect* (Wifi.id Seamless) adalah

:

- a) Harga lebih murah daripada langganan akses internet Wifi biasa.
- b) Unlimited bandwidth.
- c) Cukup satu kali registrasi sehingga gadget untuk selanjutnya akan terhubung dengan otomatis pada jaringan Wifi *Seamless/autoconnect* seluruh Indonesia.
- d) Pembayaran lebih praktis karena disatukan dengan tagihan IndiHome (Add-on/Single Bill).
- e) Multi Device (username password dengan 5 device)

Cara untuk dapat mengakses Wifi.id Seamless yaitu dengan mengisi form registrasi di register seamless pada situs telkom Indonesia, kemudian pengguna akan mendapatkan ID Telkom berupa username dan password yang dikirim melalui email ataupun SMS ke HP. Kemudian pengguna melakukan aktivasi dan registrasi dengan menggunakan user dan password yang digunakan.

Cara melakukan aktivasi untuk mengakses Wifi.id seamless, yaitu:

- a) Device/gadget harus dipastikan ada di wilayah area @wifi.id, kemudian atur wifi ke SSID wifi.id.
  - b) Pilihlah akses **Indihome** pada menu "pilihan akses" di halaman welcome wifi id., kemudian muncul halaman **Registrasi Seamless**. Klik Register Seamless sehingga muncul halaman user dan password.
  - c) Masukkan username dan password yang sebelumnya diperoleh dari SMS atau via email, dan masukkan nama device pada kolom yang tersedia. Kemudian di submit.
  - d) Klik **Unregister Seamless** jika ingin menonaktifkan layanan di Landing Page Wifi.id pada gadget.
- d. Di bidang Sport
- 1) Voucher Wifi.id BPL

Dibidang sport TELKOM juga menancapkan taringnya dengan mengambil peluang pada olahraga sepak bola yang memiliki banyak peminat. Salah satu pertandingan yang sangat digemari oleh para suporter bola seperti *Barclays Premier League* (BPL). Kemudahan untuk menonton setiap pertandingan bola dapat secara langsung dilihat melalui [www.genflix.co.id](http://www.genflix.co.id). Kegiatan tersebut dapat dilakukan di area wifi.id instan@wifi.id dengan Voucher Wifi.id BPL .

Keuntungan pelanggan menggunakan Voucher Wifi.id BPL yaitu akses internet di seluruh lokasi @wifi.id selama durasi waktu sesuai paket yang dipilih, penawarannya mulai dari paket 7 hari (Rp39.000) sampai dengan paket 30 hari (Rp99.000). Selain dapat mengakses internet, pengguna diberikan keuntungan lain yaitu dapat menggunakan live streaming BPL (di situs [www.genflix.co.id](http://www.genflix.co.id)) dan movie (di situs [www.useetv.com](http://www.useetv.com)).

Voucher Wifi.id BPL dapat diperoleh di Plasa Telkom terdekat. Sedangkan Spin 98108, didapatkan dengan mengirim sms melalui kartu Telkomsel atau Flexi, caranya ketik sms **NET 99000 BPL** atau **NET 39000 BPL**, kemudian kirim ke 98108.

2) Voucher Wifi .id World Cup

TELKOM juga menyediakan layanan bagi para pecinta sepak bola dengan voucher Wifi.id world cup 2014. Keistimewaan voucher ini adalah hak akses internet dalam jangka waktu lama (selama 3 bulan) tanpa mengganti username. Kecepatan akses ini sampai 100 Mbps. Selain itu, pengguna Voucher Wifi.id World Cup 2014 mendapatkan keuntungan yaitu dapat menonton 150 movie melalui [www.useetv.com](http://www.useetv.com). Bahkan pengguna dapat mereplay seluruh pertandingan sepak bola piala dunia Brazil 2014 di [www.useetv.com/brazil](http://www.useetv.com/brazil). Jadi pelanggan tidak perlu cemas dan khawatir akan ketinggalan pertandingan sepak bola piala world cup.

Aktivasi voucher diperoleh jika pengguna membayar kartu sebesar RP99.000,00 kemudian menggosok kartu bagian belakang untuk mendapatkan username dan password. Kemudian pengguna melakukan login untuk menikmati movie dan Full Replay pertandingan Piala Dunia Brazil 2014 di situs [www.useetv.com](http://www.useetv.com). Voucher Wifi.id World Cup 2014 tersebut dapat dibeli di gerai toko ataupun plasa Telkom dan outlet terdekat.

3) Voucher wifi . id NBL

Selain olahraga sepak bola, TELKOM juga merambah olahraga basket. TELKOM bekerjasama dengan

PT. Deteksi Basket Lintas (DBL) Indonesia untuk menyelenggarakan acara **Speedy NBL** (*National Basketball League*). Sebelumnya TELKOM juga pernah menyelenggarakan Event Flexi NBL sejak tahun 2010 dan dilanjutkan dengan event Speedy NBL di beberapa kota yakni kota Jakarta, Malang, Solo, Bandung, Yogyakarta, dan Surabaya.

Peluncuran Voucher wifi.id NBL merupakan wujud keikutsertaan Telkom dalam peningkatan prestasi olahraga di Indonesia dan pembinaan untuk atlet di cabang bola basket baik di tingkat nasional maupun Internasional.

PT. Telkom berusaha memberikan dukungannya secara optimal dalam setiap event DBL. Bentuk dukungan tersebut dapat dilihat melalui beberapa hal yang telah dilakukan oleh Telkom seperti: mendukung dengan pemenuhan kebutuhan internet dan komunikasi data di area dengan hotspot @wifi.id pada saat pertandingan. Peran aktif PT. Telkom dalam mensupport NBL dilakukan pada saat acara roadshow NBL ke sekolah ataupun komunitas yakni dengan melakukan sosialisasi dan transfer knowledge tentang internet wifi. Selain itu PT. Telkom juga mengeluarkan voucher Wifi.id edisi NBL bagi para penggemar basket dengan harga Rp5000,-. Melalui voucher tersebut, penggemar NBL dapat melakukan koneksi ke Wifi.id selama 24 jam. Keunikan kartu voucher ini juga terletak pada tampilan kartu yang terdapat gambar para bintang DBL dan dapat dikoleksi oleh pengguna.

e. Di Bidang Community

1) Voucher Wifi.id Intel

Untuk mempercepat masuknya internet ke Indonesia, TELKOM juga bekerjasama dengan Intel yakni meluncurkan sebuah kombinasi voucher Wifi.id dengan perangkat chip prosesor Intel didalamnya. Voucher Wifi.id Intel tersebut dapat mengakses hanya apabila gadget atau perangkat terhubung ke jaringan @wifi.id Telkom. Penggunaan akses tersebut digratiskan selama masa promosi, yakni berlangsung dari 8 Mei - 31 Oktober 2013. Syaratnya adalah melakukan aktivasi selambat-lambatnya 31 Januari 2013.

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

Berlakunya Voucher Wifi.id intel ini yakni untuk seluruh produk yang menggunakan prosesor Intel Inside di dalamnya. Adapun beberapa produk yang menggunakan intel inside adalah sebagai berikut: Acer, Asus, Axioo, Zyrex, Lenovo, Dell, Fujitsu, Toshiba, Samsung, Sony, dan HP, serta elemen yang tergabung dalam *box prosesor* dan *Next Unit of Computing* (NUC). Akan tetapi hal ini tidak berlaku untuk produk bermerek Apple sebab telah terdapat perjanjian sebelumnya antara Intel dan pihak produksi Apple.

Pengguna akan memperoleh SPIN Card apabila memenuhi syarat yang berlaku, yakni pengguna harus membeli perangkat yang menggunakan Intel berupa Smartphone, Tablet, NetBook, PC/Desktop, dan Laptop/NoteBook serta komponen yang tersambung dalam *box prosesor* dan NUC (*Next Unit of Computing*) menggunakan Prosesor Intel di seluruh dealer resmi.

Besar kuota dan masa berlaku dari Voucher Wifi.id Intel yakni ketika melakukan isi ulang pertama seharga Rp5000,00 dan akan mendapatkan tambahan waktu selama 240 jam (masa aktif selama 6 bulan) dan tambahan 120 jam (masa aktif selama 6 bulan) sejak diaktifkan pertama kali. Selanjutnya untuk pengisian ulang kedua kalinya dan seterusnya akan mendapatkan paket secara normal yakni Rp5000,00 berhak mendapat kuota 24 jam).

### 2) Voucher Wifi.id Card Jamsostek

Voucher Wifi.id Card Jamsostek ini bisa didapatkan di gedung Jamsostek terdekat, dengan fasilitas harga khusus yang ditawarkan yakni akses internet Rp1000,00 selama 24 jam.

### f. Di Bidang Commerce

Pada bidang commerce, Telkom menyiapkan layanan yang sangat dibutuhkan bagi para pengguna yang memiliki orientasi sebagai entrepreneurship. Layanan ini disebut sebagai voucher Wifi.id Surprise yang dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan gaya hidup sekaligus juga membuka peluang bagi pengguna untuk mengembangkan bakat *entrepreneurship* dengan harga paket Rp50.000,00. Pengguna berhak mendapatkan akses internet selama 1 bulan. Kartu prabayar yang dikembangkan oleh PT. Telkom yakni memiliki kemampuan “*connectivity, content, and commerce*” (3C) sekaligus

dalam 1 kartu dan memiliki fungsi layanan dasar (*basic service*) sebagai alat bayar untuk tersambung ke dalam jaringan broadband internet melalui media hotspot dengan SSID @wifi.id. telah dirilis oleh PT. Telkom dengan pengadaan **Voucher Wifi.id Surprise**.

### g. Di Bidang Internasional

Voucher ini juga memanjakan

Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan
Frekuensi	151	49
Persentase	75,50%	24,50%

para pecinta musik lintas negara. Melalui Voucher Wifi.id Malaysia ini, pengguna dapat melakukan pembelian Content Musik di situs [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id). dan Content Movie di situs UseeTV. Tawaran Harga sangat bermacam yakni RM2, RM3, RM5, RM10, serta RM15. Kartu ini tidak hanya digunakan di negara tetangga, namun juga dapat digunakan di Indonesia dengan beberapa keuntungan yaitu dapat mengakses internet @wifi.id.

Dari beberapa Produk Voucher wifi.id ini paling banyak untuk diminati oleh pengguna kebanyakan **Voucher Seamless** dengan berbagai macam benefit-benefit yang ditawarkan oleh perusahaan. Gambaran karakteristik responden dalam penelitian pada pengguna wifi corner yaitu terdiri dari 200 responden. Data responden ini akan disajikan berupa profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, penghasilan, dan frekuensi penggunaan layanan wifi corner.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil olah data kuisioner penelitian dari 200 responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan tabel 4.1, maka didapatkan hasil responden berjenis kelamin laki-laki memiliki frekuensi yang paling banyak dibandingkan perempuan yakni sekitar 75,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan dalam menggunakan layanan wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep .

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil olah data kuisisioner penelitian dari 200 responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan umur, sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Berdasarkan tabel 4.2, didapatkan hasil bahwa responden berdasarkan karakteristik umur yaitu lebih dominan umur dibawah 20 tahun sebesar 49,5% dan kisaran umur 20-30 tahun sebesar 44%. Sedangkan responden yang berumur di atas 40 tahun hanya sekitar 1%. Hal ini menandakan bahwa pengguna aktif layanan wifi corner adalah usia anak sekolah dan kuliah yakni kisaran umur di bawah 20 tahun dan 20-30 tahun.

**3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil olah data kuisisioner penelitian dari 200 responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan jenis pekerjaan, sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	PNS	Karyawan Swasta	Wira usaha	Pelajar /Mahasiswa
Frekuensi	7	15	19	159
Persentase	3,50%	7,50%	9,50%	79,50%

Dalam kontingen pengisian karakter pekerjaan dalam penelitian ini, maka berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pelajar/mahasiswa memiliki persentase yang dominan dibandingkan jenis pekerjaan lainnya yaitu mencapai 79.5%, sedangkan yang paling rendah adalah PNS yaitu 3.5%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna aktif yang memakai layanan wifi corner adalah mahasiswa/pelajar.

**4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Hasil olah data kuisisioner penelitian dari 200 responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan pendapatan, sebagai berikut.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

Pendapatan	≤ 1 juta	1-2 juta	2-3 juta	≥ 3 juta
Frekuensi	141	29	17	13
Persentase	70,50%	14,50%	8,50%	6,50%

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa pendapatan pengguna yakni sekitar 70,5% dibawah 1 juta. Sedangkan terendah yakni 6,5% berpenghasilan di atas 3 juta. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna aktif wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep adalah pengguna yang memiliki penghasilan di bawah 1 juta.

**5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan**

Hasil olah data kuisisioner penelitian dari 200 responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan wifi corner PT. Telkom Cabang Sumenep yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan**

Frekuensi Pengguna	≤ 2 bulan	± 3 bulan	± 1 tahun	± 2 tahun
Frekuensi	89	28	30	53
Persentase	44,50%	14,00%	15,00%	26,50%

Dari 200 pengguna dapat dilihat frekuensi terbanyak penggunaan jasa wifi yakni 44,5% kurang dari 2 bulan. Kemudian 26,5% kurang lebih 2 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan jasa wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep masih banyak diminati oleh pengguna, namun beberapa pengguna lain banyak pula

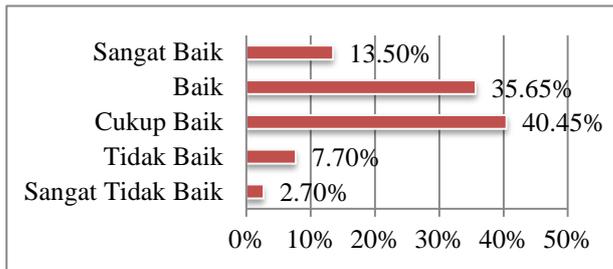
usia Umur	≤20 tahun	20-30 tahun	31-40 tahun	≥ 40 tahun
Frekuensi	99	88	11	2
Persentase	49,50 %	44,00 %	5,50%	1,00%

rang meminati jasa wifi ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan layanan wifi perlu dilakukan oleh PT. Telkom Cabang Sumenep agar mampu mempertahankan penggunaannya. Deskripsi statistik variabel penelitian ini merupakan sebaran jawaban dari responden terhadap variabel yang digunakan yakni terhadap kualitas pelayanan wifi dan kepuasan dalam pelayanan wifi tersebut serta klasifikasi pengguna aktif atau tidak aktif yang menggunakan nilai persentase dari masing-masing kategori yang ditentukan.

Sebaran jawaban responden terhadap kualitas pelayanan wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep dari 200 responden adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.1**  
**Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan Wifi Corner di PT. Telkom Cabang Sumenep**

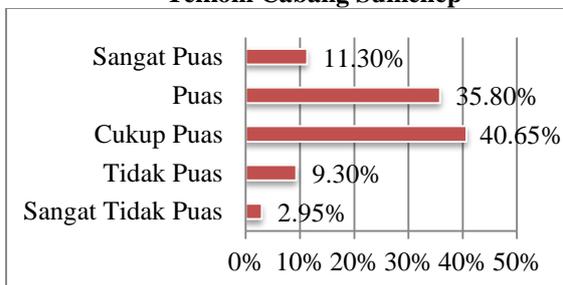
## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep



Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT. Telkom Cabang Sumenep berdasarkan persepsi pengguna dinyatakan kisaran baik dan cukup baik karena mencapai 35,65% dan 40,45% dari sampel yang menyatakan demikian. Sedangkan persepsi pengguna yang menyatakan bahwa pelayanan sangat tidak baik yaitu hanya mencapai kisaran 2,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Telkom Cabang Sumenep telah mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya meskipun masih ada beberapa pengguna yang merasa pelayanan yang diterimanya tidak baik bahkan sangat tidak baik.

Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan wifi corner yang diberikan oleh PT. Telkom Cabang Sumenep dihasilkan persentase sebesar 69,89% dengan kategori baik. Sehingga berdasarkan beberapa perhitungan di atas, maka kecenderungan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan wifi corner dapat disimpulkan baik. Sebaran jawaban responden terhadap kepuasan pengguna wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep dari 200 responden adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.2**  
**Kepuasan Pengguna Wifi Corner di PT. Telkom Cabang Sumenep**



Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 40,65% responden menyatakan merasa cukup puas dan 35,80% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Telkom Cabang Sumenep, 9,30% responden menyatakan tidak puas, dan terdapat 2,95% responden yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa

puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Telkom Cabang Sumenep. Selain itu, berdasarkan perhitungan secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan wifi corner yang diberikan oleh PT. Telkom Cabang Sumenep dihasilkan persentase sebesar 68,64% dengan kategori puas. Sehingga berdasarkan beberapa perhitungan di atas, maka kecenderungan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan wifi corner pada PT. Telkom Cabang Sumenep dapat disimpulkan puas.

**Tabel 4.6**  
**Predikat Pengguna Layanan Wifi Corner PT. Telkom Cabang Sumenep**

Pengguna Positif	Pengguna Negatif
88,68%	11,32%

Berdasarkan perhitungan predikat pengguna layanan, maka didapatkan hasil bahwa pengguna layanan wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep merupakan pengguna positif, yaitu mencapai 88,68% sedangkan sisanya yaitu 11,32% merupakan pengguna negatif/tidak aktif sebagai pengguna layanan wifi.

Penelitian ini menggunakan analisis model persamaan regresi sederhana. Teknik tersebut dipilih untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *wifi corner* di PT. Telkom Cabang Sumenep, namun sebelum melakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji kualitas instrumen kemudian dilakukan pengujian prasyarat regresi sebagai asumsi analisis regresi yang harus dipenuhi.

Validitas merupakan tahap dimana peneliti akan mengetahui kecermatan dan ketepatan instrument dalam melakukan fungsinya. Pada tahap ini peneliti mengkorelasi perbutir pernyataan dengan jumlah skor total variabel. Uji validitas dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS pada masing-masing variabel yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Wifi**

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi	Standart Korelasi	Ket.
Kualitas Layanan Wifi (X)	1	0,756	0,139	“Valid”
	2	0,774	0,139	“Valid”
	3	0,859	0,139	“Valid”
	4	0,775	0,139	“Valid”

	5	0,827	0,139	“Valid”
	6	0,890	0,139	“Valid”
	7	0,825	0,139	“Valid”
	8	0,795	0,139	“Valid”
	9	0,813	0,139	“Valid”
	10	0,849	0,139	“Valid”

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan wifi nilai korelasi hitungnya lebih besar dari standar korelasi (r-tabel), jadi dapat dikatakan bahwa setiap item dari semua pernyataan variabel kualitas pelayanan wifi adalah valid.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna**

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi	Standart Korelasi	Ket.
Kepuasan Pengguna (Y)	1	0,830	0,139	“Valid”
	2	0,776	0,139	“Valid”
	3	0,839	0,139	“Valid”
	4	0,796	0,139	“Valid”
	5	0,818	0,139	“Valid”
	6	0,814	0,139	“Valid”
	7	0,780	0,139	“Valid”
	8	0,795	0,139	“Valid”
	9	0,776	0,139	“Valid”
	10	0,818	0,139	“Valid”

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan nilai korelasi hitung dari setiap item pernyataan kepuasan pengguna di atas nilai standart korelasi (r-tabel) yaitu r hitung lebih besar dari 0,139, sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan dari variabel kepuasan pengguna adalah valid.

Dalam tahap pengolahan data juga dibutuhkan uji reliabilitas instrumen yang digunakan untuk mengukur konsistensi satu paket intrumen penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila persepsi responden terhadap pernyataan adalah stabil/konsisten dari periode ke periode seterusnya. Satu paket instrumen

Standardized Residual	Nilai Sign	Keputusan	Ket.
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,113	> 0,05	Data residu berdistribusi normal

inyatakan baik/reliabel apabila menghasilkan nilai *Cronbach Alpha*>0,60. Pengujian *reliability* dilakukan dengan program SPSS. Hasil perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang Disyaratkan	Ket.
1	Kualitas Layanan (X)	0,958	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Pengguna (Y)	0,955	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat perolehan angka *cronbach's alpha* di atas nilai standar yaitu > 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel dalam satu paket soal penelitian reliabel dan bisa dipergunakan dalam penelitian.

uji normalitas adalah untuk menemukan residual atau variabel pengganggu mempunyai sebaran data normal atau tidak dalam model regresi. Normalitas dalam penelitian ini dideteksi dengan melihat nilai signifikansi yang dihasilkan dari hasil analisis uji kolmogorov smirnov.

Hasil uji prasyarat normalitas menggunakan analisa Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Uji Normalitas**

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

Tabel 4.10 menunjukkan nilai  $\text{sign.} > 0,05$  yaitu  $0,113 > 0,05$ , dengan kriteria yang telah ditentukan bahwa jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data residual tersebar normal, yakni model regresi penelitian bisa digunakan memprediksi kepuasan pengguna berdasarkan variabel independennya (kualitas layanan). Setelah uji normalitas, peneliti selanjutnya melakukan Uji linieritas untuk melihat bentuk model yang digunakan membentuk linier atau tidak. Jadi peneliti dapat mengetahui fungsi model yang digunakan dalam studi penelitian ini dapat diketahui berbentuk linier, kuadratik, atau kubik. Deteksi pengujian linieritas dalam penelitian ini menggunakan *test of linearity* pada tabel output SPSS dan didapatkan nilai sebagaimana tabel 4.11.

**Tabel 4.11**  
**Uji Linieritas**  
ANOVA Table

		Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna*	Linearity	11140,974	4829,028	,000
Kualitas Layanan Wifi				

Berdasarkan hasil perhitungan, maka angka signifikansi *linearity*  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan berdasarkan kriteria *test of linearity* yaitu apabila nilai signifikansi *linearity* yang didapatkan di bawah  $0,05$ , maka model regresi berbentuk linier. Uji autokorelasi yang digunakan penelitian ini yakni uji Durbin Watson (DW-Test). Data hasil output SPSS sebagaimana tabel 4.12.

**Tabel 4.12**  
**Uji Autokorelasi**

Model	Nilai dU	Nilai DW	Nilai 4-dU
1	1,779	1,799	2,221

Berdasarkan nilai Durbin Watson yang dihasilkan dari Output SPSS yaitu sebesar 1,799. Apabila dibandingkan dengan tabel DW menggunakan derajat kepercayaan 5%, jumlah sampel 200 dan

### Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan model persamaan regresi sederhana yang dikonstruksi untuk mengetahui pengaruh tentang kualitas pelayanan (sebagai variabel independen/variabel prediktor) terhadap kepuasan pengguna Wifi Corner PT. Telkom

jumlah variabel bebas 1, tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai  $dU = 1,779$  dan  $4-dU = 2,221$ . Oleh karena nilai Durbin Watson hasil analisis adalah 1,799 lebih besar dari nilai  $dU$  dan lebih kecil dari  $4-dU$  maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pengaruh kualitas layanan wifi terhadap kepuasan pengguna yakni sebagai berikut.

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep.

H1 : Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna wifi corner di PT. Telkom Cabang Sumenep.

Kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini sebagai dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi ataupun nilai uji t atau uji F, adalah sebagai berikut.

- 1) Nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka H0 ditolak
- 2) Nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka H0 diterima atau Jika t hitung  $> t$  tabel, maka H1 diterima

Jika t hitung  $\leq t$  tabel, maka H1 ditolak. Koefisien Determinasi ditujukan untuk mengetahui besar kemampuan model regresi untuk menggambarkan variasi variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independennya. Nilai koefisien determinasi dinyatakan antara angka nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel independen dalam model regresi untuk menjelaskan variabel dependen sangat kecil/terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati angka satu maka diartikan variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan dalam menjelaskan variasi variabel dependennya.

Koefisien Determinasi ditujukan untuk mengetahui besar kemampuan model regresi untuk menggambarkan variasi variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independennya. Nilai koefisien determinasi dinyatakan antara angka nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel independen dalam model regresi untuk menjelaskan variabel dependen sangat kecil/terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati angka satu maka diartikan variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan dalam menjelaskan variasi variabel dependennya.

Cabang Sumenep (sebagai variabel dependen/variabel respon). Persamaan regresi sederhana dapat dinotasikan dalam rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Hasil analisis data menggunakan aplikasi program SPSS dapat diperoleh hasil perhitungan sebagaimana tabel 4.13.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	T <sub>hit</sub>	Sig.	Ket
(Constant)	0,585			
Kualitas Pelayanan	0,965	69,511	0,000	Signifikan
R square = 0,961				
T tabel = 1,972				

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.13 diperoleh koefisien untuk variabel bebas X = 0,965 dan nilai konstanta sebesar 0,585, model persamaan regresi yang diperoleh, yakni:

$$Y = 0,585 + 0,965 X$$

Nilai koefisien yang positif menunjukkan yakni diantara variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna mempunyai hubungan satu arah (positif), hal ini dinyatakan jika variabel Kualitas Layanan berubah meningkat akan berakibat pada Kepuasan Pengguna yang juga akan meningkat, sebaliknya bila variabel Kualitas Layanan berubah makin menurun maka berakibat pada Kepuasan Pengguna yang juga akan semakin menurun, sehingga model regresi yang terbentuk dapat diinterpretasikan bahwa Variabel Kualitas Layanan Wifi (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Koefisien regresi yang didapatkan sebesar 0,965 yang dapat diartikan yakni jika variabel Kualitas Layanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,965.

**Uji t/F**

Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pengujian signifikansi pada uji statistik t. Kriteria dalam pengambilan keputusan uji t, yakni:

- 1) Jika t hitung > t tabel maka H<sub>1</sub> diterima
- 2) Jika t hitung ≤ t tabel maka H<sub>1</sub> ditolak

Pengujian dengan tingkat signifikansi α=5% dan *degree of freedom* sebesar 198 (df=198), maka diperoleh nilai t<sub>tabel</sub>= 1,972; sedangkan hasil analisa pada tabel anova (tabel 4.13) didapatkan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 69,511. Jika dibandingkan maka t<sub>hitung</sub>> t<sub>tabel</sub> (69,511>1,972) atau nilai signifikan t sebesar 0,000 yaitu <0,05 (α=5%). Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>1</sub> diterima. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan *wifi corner* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna di Telkom Sumenep.

**Koefisien Determinasi**

Besar persentase pengaruh variasi variabel yang mempengaruhi (variabel bebas) terhadap variabel terikat dalam model regresi, peneliti menggunakan uji koefisien determinasi. Jika nilai didapatkan hampir pada angka satu maka diartikan variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.13, dapat dilihat bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,961 atau 96,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 96,1% variabilitas variabel kepuasan pengguna diterangkan oleh variabilitas variabel Kualitas Layanan, sisanya yakni sebesar 3,9% dipengaruhi oleh variabilitas variabel lain yang tidak digunakan pada model penelitian.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *wifi corner* PT. Telkom Cabang Sumenep, hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi < alpha (0,000 < 0,005). Hasil tersebut selaras dengan pendapat Yoeti dalam Udiutomo (2011), bahwa kepuasan pengguna/pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa/kinerja pelayanan. Pengguna akan memberikan nilai jelek terhadap pelayanan apabila pelayanan (*service*) tidak sesuai dengan harapannya (*expectation*). Dengan kata lain, harapan pengguna mempunyai peran penting sebagai standar evaluasi dan perbandingan suatu mutu layanan maupun kepuasan. Apabila mutu layanan yang dirasakan sama dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka layanan bisa dikatakan bermutu tinggi dan memuaskan pengguna.

Pengguna layanan *wifi corner* memandang PT. Telkom Cabang Sumenep merupakan penyedia jasa layanan *wifi* yang baik. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan sehingga pengguna merasa puas terhadap hal tersebut. Hal ini didukung dengan data statistik persepsi responden terkait kualitas pelayanan di PT. Telkom Cabang Sumenep sebesar 35,65% responden menyatakan baik dan 40,45% responden menyatakan cukup baik. Kecenderungan pengguna menyatakan baik terhadap pelayanan yang diberikan karena sebesar 88,68% merupakan pengguna positif/aktif layanan *wifi corner* yang disediakan di PT. Telkom Cabang Sumenep. Hasil deskripsi statistik tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Telkom Cabang Sumenep khususnya pada layanan *wifi corner* yang disediakan sudah mampu memuaskan pengguna, walaupun masih ada beberapa responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Telkom Cabang Sumenep sangat tidak baik (sebesar 2,7%).

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di PT Telkom Cabang Sumenep

Kepuasan pengguna didapatkan sebesar 40,65% responden menyatakan merasa cukup puas dan 35,80% menyatakan puas dengan pelayanan pihak PT. Telkom Cabang Sumenep. Hasil analisa kepuasan tersebut diindikasikan bahwa PT. Telkom Cabang Sumenep telah memberikan produk jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan pengguna sehingga pengguna cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil analisa menggunakan regresi linier diperoleh persamaan  $Y=0,585+0,965X$ , berdasarkan hasil tersebut maka dapat diartikan variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Angka koefisien regresi yang didapatkan yakni sebesar 0,965, sehingga dapat diartikan apabila variabel kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka juga akan meningkatkan variabel kepuasan pengguna sebesar 0,965. Nilai yang didapatkan dari signifikansi uji t yakni  $t_{hitung}$  sebesar 0,000 yakni  $< 0,05$ , sehingga menunjukkan adanya sebuah pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan PT. Telkom Cabang Sumenep terhadap kepuasan pengguna wifi corner, dengan demikian hipotesis penelitian ini terbukti.

Besar pengaruh kualitas layanan PT. Telkom Cabang Sumenep terhadap kepuasan pengguna hasil analisis adalah sebesar 96,1%, sedangkan sisanya yaitu 3,9% kepuasan pengguna dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Besarnya pengaruh dari kualitas layanan PT. Telkom Cabang Sumenep terhadap kepuasan pengguna wifi corner ini menunjukkan bahwa ketepatan jaminan yang dijanjikan, ketanggapan dalam pelayanan, fasilitas yang diberikan, dan produk yang ditawarkan sebagai bagian dari kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur dalam pengembangan perusahaan di masa yang akan datang sehingga menjadi lebih baik. Kepuasan pengguna sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan, hal ini sesuai dengan penelitian Hari Sandi Atmaja dan Eko Cahyadi yang dijelaskan dalam Aryani, dkk. (2010) bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan para pengguna. Apabila perusahaan ingin memberikan pelayanan terbaik, maka kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan dan semakin menambah kuantitas pengguna (konsumen). Kualitas pelayanan disini diibaratkan sebagai enjanta ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan jasa dalam segala sisi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan wifi (X) terhadap kepuasan pengguna (Y)

sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis terbukti. Hasil analisis deskriptif kualitas layanan didapatkan kecenderungan penilaian persepsi pengguna terhadap kualitas layanan PT. Telkom Cabang Sumenep cenderung pada nilai yang cukup tinggi yaitu sebesar 69,89%, sedangkan penilaian kepuasan pengguna mencapai 68,64% merasa puas dengan layanan yang diberikan dari *wifi corner*.

Hal ini dapat diartikan bahwa pengguna menilai baik terhadap pelayanan yang ada. Hipotesis juga dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan sebesar 96,1% variabel kepuasan pengguna bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan sisanya yakni 3,9% dipengaruhi oleh atribut lain di luar model penelitian. Dan terus melakukan peningkatan kualitas layanan wifi serta menawarkan beberapa alternatif voucher atau jaringan wifi dan internet yang tepat untuk digunakan oleh pengguna agar dapat mempertahankan pengguna jasa layanan PT. Telkom Cabang Sumenep, hal ini didasarkan karena adanya persaingan ketat dengan jaringan internet yang ditawarkan oleh jasa layanan dari GSM yang semakin murah dan mudah diakses.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2008). Sistem pengamanan Wireless LAN Berbasis Pada Protokol 802. IX & Sertifikat. Yogyakarta: ANDI.
- Aryani, dkk. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17, Nomor 2. Mei - Agustus 2010, hlm. 114-126.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No. 5.
- Aziz Alimul, Hidayat. (2007). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Braddy, M.K And C.J Robertson. 2001. *Searching for a consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction; an Exploratory Crossnational Study*, *Journal of Business Research*, (online). Vol. 51, No. 60. (<http://www.sciencedirect.com>, diakses 33 Maret 2017).
- Kartikasari, Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM). Vol 12 No 3, 2014. Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 66b/DIKTI/KEP/2011.

- Imam, Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Jurnal Ekosains. Asep, M. Ramdan. 2013 Desember 24 "Hubungan kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen pada obyek pariwisata telaga sarangan di Magetan" (diakses tanggal 2 maret 2015)
- Jurnal ilmiah progresif vol.9. Hidayat, Nanang Choirul. 2012 april "Strategi Memasarkan Produk Jasa" (diakses tanggal 5 maret 2015).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas Jilid 1. Terjemahan Oleh Benyamin Molan. 2007. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat-A. Hamdani 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1 No.1 Juni 2005. Universitas Sumatera Utara.
- Sigit dan Oktafani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus pada IFI Futsal Bandung)*. Jurnal September 2014. Universitas Telkom.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Udiutomo, Purwa. 2011. *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*. Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa. Edisi I/2011.
- Zulfa. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Family Fun Karaoke Keluarga Outlet SMG-03 Semarang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro Semarang. <http://ejournal-s1.undip.ac.id>. 21 Juli 2015.