

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada tahun 2020 wabah covid 19 mulai memasuki Indonesia sejak saat itu pemerintah membatasi kegiatan masyarakat. Masyarakat jadi lebih banyak menghabiskan waktu dirumah, masyarakat biasanya bekerja di kantor dan juga pergi sekolah selama pandemi covid 19 kegiatan pekerjaan dan sekolah dilakukan dari rumah. Selama pandemic Covid 19 melanda penggunaan internet mengalami peningkatan hingga 40%. Sebelum pandemi melanda Indonesia per hari rata-rata waktu *online* yang di habiskan 3,6 jam, namun selama masa pandemi covid 19 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 4,7 jam/ hari [1]. Karena penggunaan internet yang meningkat masyarakat banyak yang mulai memasang wifi di rumah untuk mendukung kegiatan nya di masa pandemi covid 19. Masyarakat lebih memilih memasang wifi karena dianggap lebih hemat dan juga pemakaian nya tidak terbatas di banding harus mengisi paket internet.

PT Telkom Indonesia Tbk memiliki salah satu layanan yang diberi nama IndiHome (Indonesia Digital Home), indihome menyediakan berupa layanan komunikasi dan data seperti, internet, layanan televisi interaktif dll. Selama masa pandemi covid 19 permintaan pemasangan wifi IndiHome mengalami peningkatan hingga 47% ucap SVP Corporate Communication & Investor Relation Telkom [3]. perusahaan harus menunjukkan keunggulan kompetitifnya melalui upaya yang inovatif, kreatif, bekerja secara efisien dan efektif Agar pelanggan menjadi loyal dan produk atau jasa yang ditawarkan menjadi pilihan pelanggan [6] konsumen akan loyal dan setia pada satu produk jika merasa puas pada produk tersebut sehingga konsumen dapat menggunakan produk tersebut berulang kali. Agar dapat meningkatkan keunggulan perusahaan, setiap perusahaan menginginkan dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen biasanya di antaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang ditawarkan.

Kualitas Pelayanan berhubungan dengan sumber daya manusia, produk, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen [7], kualitas pelayanan juga berkaitan dengan tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau penjual untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan penting karena konsumen akan lebih menyukai jika terjadi permasalahan atau kendala pada produk yang

mereka gunakan ditanggapi atau diberi tindakan cepat oleh perusahaan, dan jika konsumen ingin mencari tau tentang produk yang akan digunakan pihak perusahaan dapat menjelaskan dengan terperinci dan memperlakukan konsumen dengan baik. Harga juga menjadi salah satu faktor penting untuk memenuhi kepuasan konsumen, biasanya sebelum konsumen memutuskan untuk membeli suatu barang konsumen akan membandingkan harga yang ditawarkan dengan harga produk serupa, untuk memperoleh suatu barang atau jasa konsumen harus mengeluarkan biaya, setiap konsumen memiliki karakteristik yang berbeda sehingga harga memiliki setiap arti yang berbeda untuk setiap konsumen [2], konsumen juga pasti menyukai kualitas produk yang baik, biasanya salah satu alasan konsumen memilih memakai wifi karena kecepatannya yang stabil. Jadi produk yaitu suatu barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk memuaskan kebutuhan [7].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna IndiHome, Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“Analisi Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Kasus Pengguna IndiHome di BSD)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan pembuatan tugas akhir ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome

3. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome
4. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam pembuatan tugas akhir ini, maka hanya terfokus pada faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, kualitas produk.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdapat 5 (lima) bab , yaitu.

##### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumus masalah, tujuan penelitian, batas masalah dan sistematika penulisan penelitian.

##### **2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori yang berkaitan dengan penelitian.

##### **3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai diagram alir dari mulainya proses awal dalam suatu jalannya penelitian bertujuan untuk menyelesaikan masalah.

##### **4. BAB 4 HASIL**

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang dihasilkan dari jawaban responden.

##### **5. BAB 5 KESIMPULAN**

Bab ini adalah akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan