

**TINJAUAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PURNA JUAL,
LAYANAN WIFI MY REPUBLIC STUDI KASUS ANALISIS PENYEBAB
CHURN DI PT EKAMAS REPUBLIC CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
M. MASDIANSYAH ZEN
062130601552**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2025**

**TINJAUAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PURNA JUAL, LAYANAN
WIFI MY REPUBLIC STUDI KASUS ANALISIS PENYEBAB CHURN DI PT
EKAMAS MY REPUBLIC CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**OLEH:
M. MASDIANSYAH ZEN
NPM 062130601552**

Menyetujui,

Palembang, 5 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP197504212001122001**

**Andriansyah., S.I.P., M.A.B
NIP 199104052022031009**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L Z Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DHI Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Masdiansyah Zen
NPM : 062130601552
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Terhadap Kualitas Layanan Purna Jual
Layanan Wifi My Republic, Studi Kasus Analisis
Penyebab *Churn* di PT Ekamas My Republic Cabang
Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

Palembang, 12 Juli 2024



ernyataan

Mr. Masdiansyah Zen

NPM 062130601552

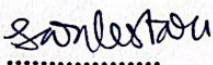
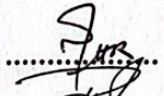
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Masdiansyah Zen
NPM : 062130601552
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Terhadap Kualitas Layanan Purna Jual
Layanan Wifi My Republic, Studi Kasus Analisis
Penyebab Churn di PT Ekamas My Republic Cabang
Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE Ketua Penguji		11 Agustus 2025
2.	Ummasryoh, S.E., M.Ed.M Anggota Penguji		11 Agustus 2025
3.	Billy Dewantara, S.E., M.M Anggota Penguji		11 Agustus 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap ada kesulitan pasti ada kemudahan”

Kupersembahkan kepada :

- **Kedua orang tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Almamater ku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“TINJAUAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PURNA JUAL, LAYANAN WIFI MY REPUBLIC STUDI KASUS ANALISIS PENYEBAB *CHURN* DI PT EKAMAS REPUBLIC CABANG PALEMBANG”** dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi pada jenjang pendidikan yang penulis tempuh. Adapun tujuan dari laporan ini adalah guna mengetahui penyebab terjadinya churn pada PT Ekamas Republic cabang Palembang guna membantu mencegah terjadinya churn yang terjadi di PT Ekamas cabang Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan baik dari penulisan maupun segi penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan untuk kritik dan saran guna perbaikan Laporan Akhir ini sebagai referensi dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan, dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya. Aamiin....

Palembang 12 Juli 2024

M. Masdiansyah Zen

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapatkan bantuan dari Rekan-rekan saya, support dari keluarga saya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya selaku penulis akan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Ibu Dr. Sari L Z Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah, S.IP., M.B.A. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah sabar dalam membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Andriansyah., S.I.P., M.A.B selaku Pembimbing II yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
7. Bapak Ferly Oktavian selaku Pimpinan di PT Ekamas Republic cabang Palembang yang telah mengizinkan saya meneliti di perusahaan ini.
8. Karyawan PT Ekamas Republic yang telah mengarahkan saya dalam melakukan prosesi penelitian pada PT. Ekamas My Republic ini.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mengajarkan saya banyak hal dalam mata kuliah maupun pengalaman hidup.
10. Orang tua saya yang mana telah berkorban untuk anaknya dalam proses menggapai cita-cita.
11. Teman-teman seperjuangan Kelas 6NF yang selalu saya banggakan dan saya cintai

Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu dosen ajarkan ke saya kelak akan menjadi barokah dalam menjalankan berkehidupan selanjutnya.

Palembang, 12 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat modern. My Republic, salah satu penyedia layanan internet di Indonesia, menawarkan koneksi WiFi berkecepatan tinggi dengan harga kompetitif. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan churn atau perpindahan pelanggan, khususnya di Palembang. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan purna jual (after sales service) serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap mantan pelanggan dan pihak internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 75% pelanggan berhenti berlangganan akibat buruknya kualitas layanan, terutama dalam hal responsivitas terhadap keluhan, penyelesaian masalah teknis, dan efektivitas komunikasi perusahaan. Selain itu, ketidaksesuaian antara harga dan layanan yang diberikan, serta proses pendaftaran yang dianggap rumit, menjadi penyebab utama pelanggan berpindah ke penyedia lain. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar My Republic meningkatkan pelatihan teknis bagi staf, memperbaiki komunikasi layanan pelanggan, serta menerapkan evaluasi berkala terhadap performa layanan. Langkah-langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan memperkuat daya saing perusahaan di industri layanan internet.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Layanan Purna Jual, Loyalitas Pelanggan, My Republic, Churn*

ABSTRACT

The rapid advancement of information and communication technology has made the internet a basic necessity in modern society. My Republic, one of Indonesia's internet service providers, offers high-speed WiFi at competitive prices. However, in recent years, there has been a noticeable increase in customer churn, particularly in Palembang. This study aims to analyze the factors that influence the quality of after-sales service and its impact on customer satisfaction and loyalty. A qualitative descriptive method was applied, with data collected through interviews with former customers and internal company representatives. The findings show that approximately 75% of customers discontinued their subscriptions due to poor service quality, mainly in responsiveness to complaints, effectiveness in resolving technical issues, and communication between the company and customers. Additional contributing factors include a mismatch between the service's price and its quality, as well as a registration process perceived as complicated. Based on these results, it is recommended that My Republic enhance staff technical training, improve communication with customers, and implement regular evaluations of service performance. These strategic steps are expected to increase customer satisfaction, strengthen loyalty, and improve the company's competitive advantage in the internet service industry.

Keywords: After-sales service, churn, customer satisfaction, loyalty, My Republic.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.5.1 Kualitatif Deskriptif.....	8
1.5.2 Ruang Lingkup.....	8
1.5.3 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.4 Jenis dan Sumber data.....	9

1.6 Teknik Pengumpulan data.....	9
1.6.1 Wawancara.....	9
1.6.1.1 Indikator Wawancara.....	11
1.6.2 Studi Pustaka.....	11
1.7 Teknis Analisis Data.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2 Kualitas Layanan Purna Jual.....	14
2.3 Layanan Purna Jual.....	15
2.4 Studi Kasus.....	15
2.5 Berhenti Berlangganan Dalam Kurun Waktu tertentu (Churn)....	15
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	17
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	20
3.3 Lokasi Perusahaan.....	20
3.4 Logo Perusahaan.....	20
3.5 Struktur Organisasi.....	21
3.5.1 Pembagian Tugas.....	22
3.6 Bidang Usaha.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Rekapitulasi Hasil Temuan.....	26
4.1.2 Kualitas Layanan.....	29
4.1.3 Harga dan Nilai.....	31
4.1.4 Pengalaman Berlangganan.....	34
4.1.5 Faktor yang mempengaruhi berhenti berlangganan.....	37

4.2 Pembahasan.....	38
a. Kualitas Layanan.....	38
b. Faktor-faktor Penyebab.....	38
c. Hubungan antara kualitas layanan purna jual dan kepuasan pelanggan.....	38
d. Strategi.....	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Jasa Internet My Republic.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Responden Informan Kunci, Utama dan Tambahan.....	10
Tabel 2.1 Bauran Pemasaran.....	14
Tabel 4.1 Indikator Wawancara.....	25
Tabel 4.2 Persentasi berhenti berlangganan dengan berbagai dimensi.....	27
Tabel 4.3 Dimensi Wawancara.....	29
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil temuan tinjauan terhadap kualitas layanan Purna jual pada layanan Wifi My Republic, studi kasus penyebab, pada PT Ekamas My Republic cabang Palembang dimensi kualitas layanan.....	31
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil temuan tinjauan terhadap kualitas layanan Purna jual pada layanan Wifi My Republic, studi kasus penyebab, pada PT Ekamas My Republic cabang Palembang dimensi Harga dan Nilai.....	33
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil temuan tinjauan terhadap kualitas layanan Purna jual pada layanan Wifi My Republic, studi kasus penyebab, pada PT Ekamas My Republic cabang Palembang dimensi Pengalaman Berlangganan.....	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Flowchart Data penjualan PT Ekamas Republic Palembang.....	4
Gambar 1.2 Flowchart Jumlah Responden Informan Kunci, Utama dan Tambahan.....	10
Gambar 2.1 Flowchart Bauran Pemasaran.....	14
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Ekamas Republic Palembang.....	22
Gambar 4.1 Flowchart Indikator Wawancara.....	25
Gambar 4.2 Flowchart Persentase berhenti berlangganan.....	27
Gambar 4.3 Flowchart Dimensi Wawancara.....	29
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Ekamas Republic Palembang.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Balasan Perusahaan
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan
4. Lembar Bimbingan
5. Lembar Rekomendasi Seminar Proposal
6. Lembar Revisi Seminar Proposal
7. Lembar Rekomendasi Sidang Laporan Akhir
8. Lembar Surat Pernyataan
9. Lembar Berita Acara
10. Lembar Kunjungan ke Perusahaan
11. Lembar Wawancara
12. Dokumentasi Kegiatan