

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan sangat cepat dan telah menempatkan internet menjadi layaknya sebuah kebutuhan pokok. Kesadaran masyarakat Indonesia akan internet sudah berkembang sangat pesat, terutama bagi para pelajar, mahasiswa, pengajar, dan masyarakat umum. Hal ini dikarenakan sifat berita internet yang mendunia, sehingga kita dapat terkoneksi ke seluruh jaringan di dunia, berkomunikasi dengan siapa, dan dimanapun, mendapatkan pengetahuan atau sesuatu yang kita butuhkan dengan cepat.

Banyak sekali bentuk pemanfaatan teknologi informasi di kalangan masyarakat, apalagi dengan semakin terkenalnya internet di kalangan masyarakat yang menyebabkan menjamurnya bisnis warnet di wilayah Palembang. Menurut Febrian (2006:2), mengatakan bahwa internet merupakan tempat terhubungnya berbagai mesin komputer yang mengolah informasi di dunia ini, baik berupa server, komputer pribadi, handphone, komputer genggam, dan lain sebagainya. Internet juga berperan penting dalam dunia ekonomi dan bisnis. Hadirnya perdagangan elektronik (*E-Commerce*), kegiatan bisnis dapat dilakukan secara lintas negara tanpa pelakunya perlu beranjak dari ruangan tempat mereka berada. Selain sebagai alat media bisa juga, surat menyurat secara elektronik (*E-mail*), dan saling tukar pikiran (*chatting*), maka sekarang ini sudah harus ada fasilitas tersebut yang biasa disebut dengan warnet atau warung internet.

Salah satu warnet yang terdapat di Palembang adalah warnet PTS yang dikelola oleh Bapak Baharuddin. Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat maka diperlukannya pelayanan yang baik pula untuk para pelanggan warnet PTS ini.

Salah satu fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Warnet PTS dapat dilihat dari ruangnya, pegawai dengan menggunakan pakaian rapi dan sopan,

tanggap melayani pelanggan yang datang, bersikap ramah pada saat melayani konsumen atau setiap keluhan yang dialami oleh konsumen.

Setiap harinya Warnet PTS digunungi oleh pelanggan antara 60-80 orang. Untuk menunjang kegiatan usahanya, warnet PTS memiliki 14 komputer yang keadaan fisiknya baik dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Warnet PTS seperti tersedianya tempat parkir, dan keamanan yang baik, ruangan ber-AC, tersedianya tempat makanan dan minuman serta toilet. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan Warnet PTS.

Menurut Kotler dan Keller dalam Daryanto (2011:260), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan terhadap layanan yang akan mereka terima bila mereka membeli barang/jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen setelah mereka menggunakan produk/jasa tersebut. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Masyarakat kini mulai selektif dan cerdas dalam memilih produk/jasa yang mereka gunakan. Sehingga mereka akan mendapatkan manfaat/kegunaan dari produk/jasa yang mereka beli atau mereka gunakan.

Seperti juga pada jasa internet (warnet) yang semakin lama persaingan semakin ketat, maka perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan pelangganya dengan cara memberikan kualitas pelayanan sesuai atau melebihi dari harapan pelanggan. Dengan adanya persaingan antara perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis, dalam banyak hal sebenarnya akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan tersebut. Dampak positif tersebut antara lain, perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa warnet tersebut.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul laporan akhir ini adalah: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) di Palembang)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar penulisan laporan akhir ini terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada dimensi kualitas pelayanan yaitu: Berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pada Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) di Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Warnet (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) di Palembang.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) di Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, manfaat penulisan yang dapat diperoleh dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang tepat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui pengalaman dalam melaksanakan penelitian, serta dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini didapat di perkuliahan.
- c. Dapat dijadikan bahan pembandingan dan referensi oleh peneliti lainnya.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) yang beralamat di Jalan Jendral Bambang Utoyo No. 27 D Rt. 014 Rw. 007 Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Untuk dapat melengkapi laporan ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

- a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya, dimana dalam hal ini data primer yang penulis gunakan adalah dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) yang telah dipilih penulis sebagai responden dalam penelitian ini.

- b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sudah tersedia, misalnya penulis dapatkan dari berbagai macam referensi dari jurnal-jurnal, buku, artikel

dan hasil dari penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## **1.6 Metode Pengumpulan Data**

### **1.6.1 Riset Keperustakaan (*Library Research*)**

Penulis mencari bahan yang dibutuhkan dengan cara membaca buku-buku di perpustakaan tentang pemasaran dan referensi-referensi lain yang berhubungan dengan penulisan ini.

### **1.6.2 Riset Lapangan (*Field Research*)**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam riset lapangan ini adalah:

#### **a. Kuesioner**

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan angket kuesioner kepada pelanggan Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet).

#### **b. Wawancara**

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) serta Karyawan yang diberikan wewenang oleh Pemilik untuk memberikan informasi atau data-data yang diperlukan berupa sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dan pembagian tugas.

## **1.7 Analisis Data**

### **1.7.1 Analisis Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu berupa dimensi kualitas layanan (berwujud, kehandalan daya tanggap, empati, dan jaminan) dan dimensi yang paling berpengaruh yang menyebabkan kepuasan pelanggan.

### 1.7.2 Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang kemudian diolah, dianalisa serta diambil kesimpulan yang menggambarkan objek tersebut. Untuk pengolahan data dihitung melalui program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Proses ini akan menunjukkan tingkat validitas, reabilitas, dan tingkat signifikan yang dihasilkan pada tiap dimensi.

Uji Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada Warnet PTS Palembang. Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

Persamaan regresi untuk 5 (lima) variabel independen sebagai berikut (Sugiyono, 2007:237) adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Bukti fisik (*Tangibles*)

$X_2$  = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

$X_3$  = Keandalan (*Reliability*)

$X_4$  = Empati

$X_5$  = Jaminan (*Assurance*)

### 1.7.3 Populasi

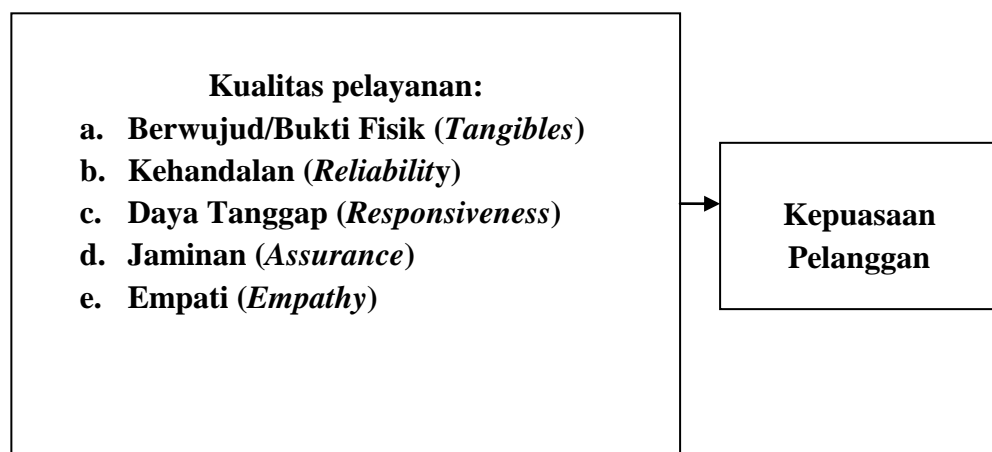
Populasi yang dimaksud disini yaitu seluruh konsumen pada Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet) di Palembang.

### 1.7.4 Sampel

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2009:129), memberikan saran-saran serta tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria dan wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (kolerasi dan regresi) ganda misalnya, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .
4. Untuk penelitian eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing kelompok antara 10 sampai dengan 20.

Alasan penulis menggunakan rumus Roscoe adalah disebabkan jumlah populasi yang tidak diketahui. Jadi dalam penelitian ini peneliti memiliki 6 sub variabel yang akan diteliti, maka jumlah sampelnya dapat dihitung sebagai berikut:



**Gambar 1.2**  
**Pembagian Variabel indenpenden dan Dependen**

Rumus Roscoe :

$$N = (V_x + V_y) \times 10$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$V_x$  = Jumlah Variabel X

$V_y$  = Jumlah Variabel Y

Perhitungan:

$$n = (5 + 1) \times 10$$

$$n = 60$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel sebesar 60 responden.

### 1.7.5 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah Teknik Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2008:96), Teknik Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan dihentikan dan data diolah.

Skala yang dipakai untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

**Tabel 1.1**  
**Pengukuran Skala Likert**

Penilaian		Skor
Variabel Independen (X) Kualitas Pelayanan	Variabel Dependen (Y) Kepuasan Pelanggan	
STS : Sangat Tidak Setuju	STS : Sangat Tidak Setuju	1
TS : Tidak Setuju	TS : Tidak Setuju	2
KS : Kurang Setuju	KS : Kurang Setuju	3
S : Setuju	S : Setuju	4
SS : Sangat Setuju	SS : Sangat Setuju	5

(Sumber: Sugiono, 2008:105)