

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini adalah pelanggan IndiHome kota Semarang dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Kriteria responden pada penelitian ini yaitu pelanggan IndiHome yang berdomisili di Kota Semarang dan pelanggan IndiHome yang minimal sudah berlangganan IndiHome selama sebulan. Kedua kriteria tersebut harus terpenuhi supaya sampel yang digunakan pada penelitian ini sesuai dengan kontrak pelanggan IndiHome sehingga dapat mewakili populasi. Penulis berhasil mendapatkan responden dalam waktu 1-2 hari dengan cara membagikan dan memberikan pesan langsung melalui aplikasi media sosial *Instagram* dan *Whatsapp*.

Pada kriteria pertama yaitu pelanggan IndiHome yang berdomisili di Kota Semarang. Pada hasil data responden terdapat sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kota Semarang. Dalam penelitian ini penulis menanyakan secara langsung sebelum memberikan kuesioner kepada responden untuk memastikan bahwa responden berdomisili di Kota Semarang. Jadi kesimpulan yang didapat bahwa seluruh responden sudah memenuhi kriteria pertama yaitu pelanggan IndiHome yang berdomisili di Kota Semarang.

Tabel 4.1. Data Responden Pelanggan IndiHome Yang Berlangganan Minimal Selama Sebulan

Jawaban	Jumlah Responden
Lebih dari sebulan	14
3 bulan	7
Lebih dari 3 bulan	18
1 Tahun atau Lebih	61

Sumber : Olahan Data Peneliti

Pada tabel 4.1. merupakan data mengenai pelanggan IndiHome yang berlangganan minimal selama sebulan. Dalam penelitian ini penulis menanyakan kepada responden untuk memastikan bahwa responden berlangganan IndiHome minimal selama sebulan. Berdasarkan tabel di atas terdapat sebanyak 14 responden yang menjawab lebih dari sebulan, 7 responden yang menjawab 3 bulan, 18 responden yang menjawab lebih dari 3 bulan, dan 61 responden menjawab 1 tahun atau lebih. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sudah memenuhi kriteria kedua yaitu pelanggan IndiHome yang berlangganan minimal selama sebulan.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pada pengujian validitas dan reliabilitas data dilakukan penulis bertujuan untuk menguji pernyataan yang ada pada kuesioner. Pada pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan alat bantu ukur SPSS.

a. Uji Validitas

Pada uji validitas dan reliabilitas data penelitian ini, penulis menguji variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel loyalitas pelanggan (Y). Uji validitas dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui apakah pernyataan dalam kuesioner dapat dinyatakan valid atau tidak. Pada

penelitian ini pengulis memakai rumus *Pearson Product Moment*. Uji validitas dilakukan pada 30 responden yang telah mengisi kuesioner dan $\alpha=5\%$. Maka instrumen dapat dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan keyakinan 95%. Adapun hasil perhitungan uji validitas terhadap 30 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan

Nomor Butir	R_{hitung}	R_{tabel}	Status
Kualitas Pelayanan (X)			
Item 1	0,589	0,296	VALID
Item 2	0,571	0,296	VALID
Item 3	0,545	0,296	VALID
Item 4	0,736	0,296	VALID
Item 5	0,609	0,296	VALID
Item 6	0,823	0,296	VALID
Item 7	0,774	0,296	VALID
Item 8	0,608	0,296	VALID
Item 9	0,661	0,296	VALID
Item 10	0,662	0,296	VALID
Item 11	0,810	0,296	VALID
Item 12	0,655	0,296	VALID
Item 13	0,617	0,296	VALID
Item 14	0,745	0,296	VALID
Loyalitas Pelanggan (Y)			
Item 15	0,664	0,296	VALID
Item 16	0,605	0,296	VALID
Item 17	0,789	0,296	VALID

Sumber : Data Olahan Peneliti

Hasil uji validitas pada tabel 4.2. menunjukkan keseluruhan *point-point* pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,296 sehingga dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang dilakukan dapat dikatakan reliabel (dapat diandalkan) jika instrumen tersebut digunakan berkali-kali agar memberikan hasil data yang sama untuk mengukur. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan rumus *Cronbach Alpha*, dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* > 0,70. Adapun hasil perhitungan pengujian reliabilitas terhadap 30 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,760	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,760	Reliabel

Sumber : Data Olahan Peneliti

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.3. menunjukkan bahwa hasil *Cronbach Alpha* 0,760 sehingga dari keseluruhan variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dapat disimpulkan bahwa semua alat pengukuran dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

4.3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pada bagian variabel kualitas pelayanan terdapat 14 pernyataan yang diberikan penulis tentang kualitas pelayanan dan responden mengisi sesuai dengan pengalaman saat menggunakan IndiHome. Pernyataan yang telah diberikan mewakili beberapa indikator penilaian kualitas pelayanan yaitu kenyataan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan

empati. Adapun data yang telah didapat kemudian diolah dan disajikan ke dalam tabel hasil rekapitulasi sebagai berikut :

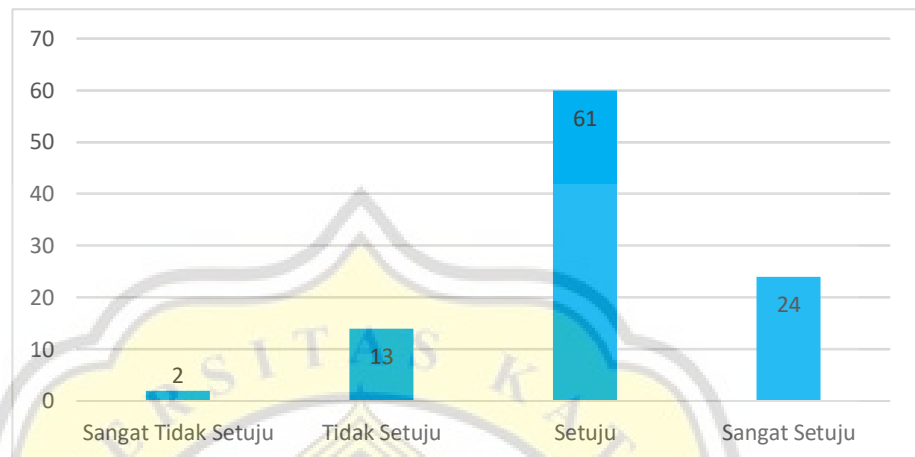


Diagram 4.1. Hasil Jawaban Responden Pernyataan IndiHome Memiliki Fasilitas Dan Peralatan Yang Lengkap Untuk Mendukung Memberikan Pelayanan Yang Baik
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.1. IndiHome memiliki fasilitas dan peralatan yang dapat mendukung dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator kenyataan fisik yaitu 15% menyatakan tidak setuju dan 85% menyatakan setuju pada pernyataan “IndiHome memiliki fasilitas dan peralatan yang lengkap untuk mendukung memberikan pelayanan yang baik”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori indikator pada kenyataan fisik terdiri dari fasilitas, perlengkapan, dan sarana komunikasi menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴² Dalam indikator kenyataan

⁴² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, 2nd ed. (Yogyakarta: Dani Offset, 2003). Hal. 27-28

fisik hasil dari data yang diperoleh sudah baik, IndiHome memiliki fasilitas dan peralatan yang lengkap dalam memberikan pelayanan yang baik.

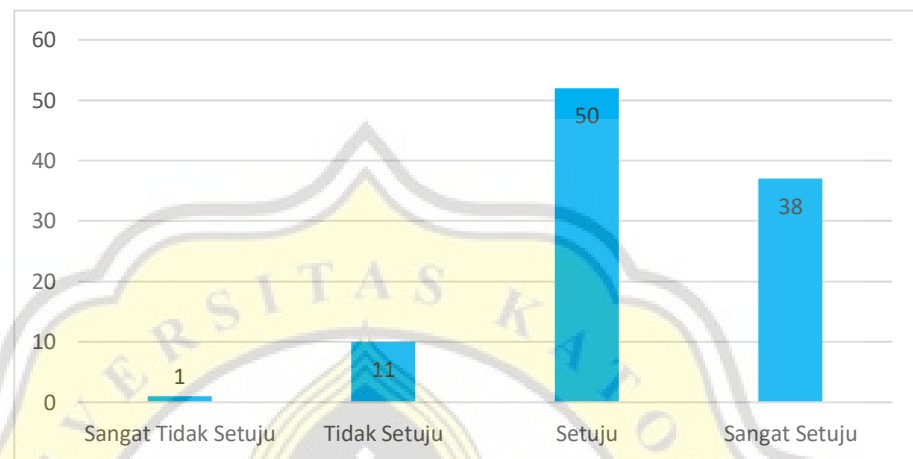


Diagram 4.2. Hasil Jawaban Responden Pernyataan IndiHome Memiliki Banyak Pilihan Kontak Untuk Dapat Dihubungi Dari Nomor Telepon, Email, Atau Media Sosial
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.2. dalam menyediakan sarana komunikasi IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari nomor telepon, email, atau media sosial dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator kenyataan fisik yaitu 12% menyatakan tidak setuju dan 88% menyatakan setuju pada pernyataan “IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari nomor telepon, email, atau media sosial”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator kenyataan fisik terdiri dari fasilitas, perlengkapan, dan sarana komunikasi menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang

dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴³ Dalam indikator kenyataan fisik hasil dari data yang diperoleh sudah baik, IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari nomor telepon, email, atau media sosial.

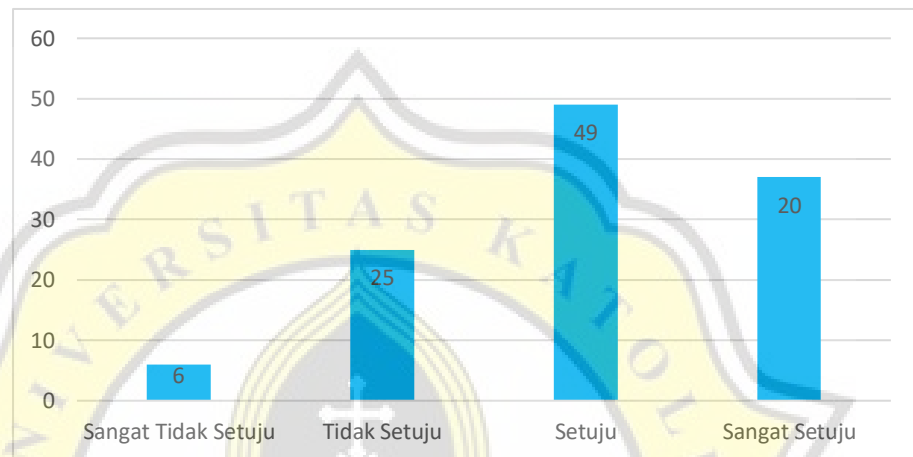


Diagram 4.3. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Segera Merespon Pelanggan Dengan Waktu Kurang Dari 1x24 jam
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.3. kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator kehandalan yaitu 31% menyatakan tidak setuju dan 69% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome segera merespon pelanggan dengan waktu kurang dari 1x24 jam”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator kehandalan merupakan kemampuan yang memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, dan memuaskan. menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip

⁴³ Ibid.

oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁴ Dalam indikator kehandalan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome segera merespon pelanggan dengan waktu kurang dari 1x24 jam.

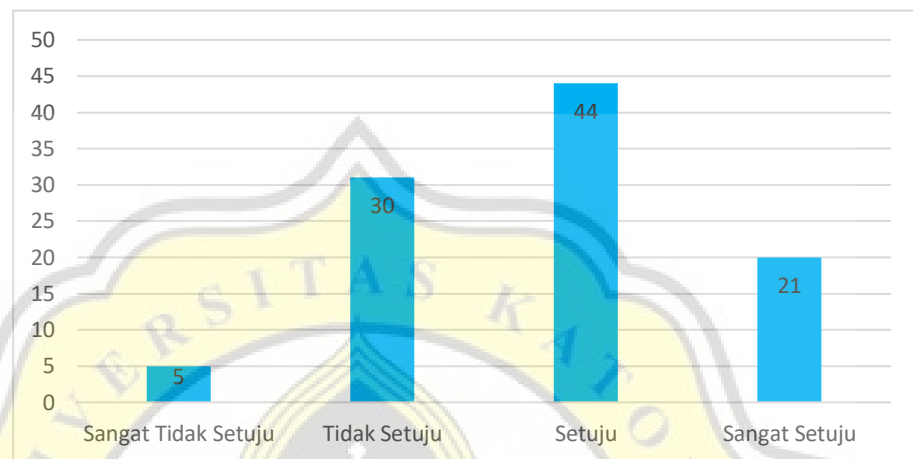


Diagram 4.4. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Dapat Memberikan Pelayanan Yang Tepat Sesuai Dengan Keluhan Atau Masalah Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.4. kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator kehandalan yaitu 35% menyatakan tidak setuju dan 65% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator kehandalan merupakan kemampuan yang memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, dan memuaskan. menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip

⁴⁴ Ibid.

oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁵ Dalam indikator kehandalan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah pelanggan.

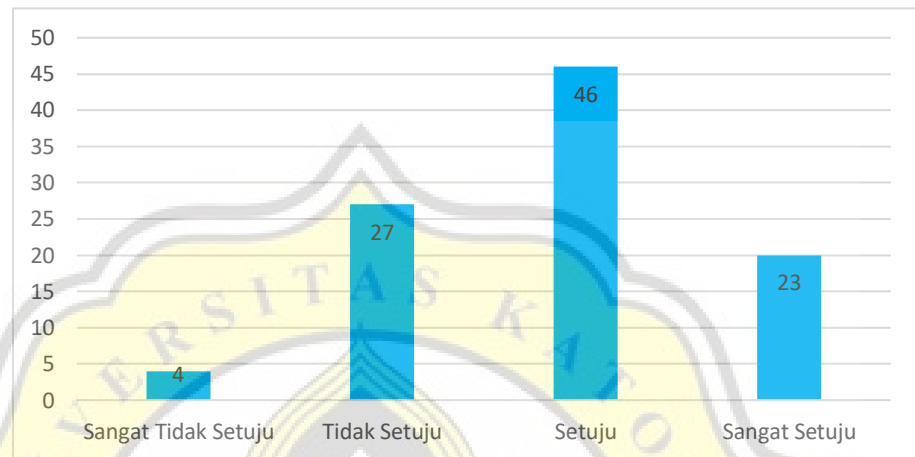


Diagram 4.5. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Dapat Menyelesaikan Permasalahan Yang Dihadapi Pelanggan Sehingga Pelanggan Puas Dengan Hasilnya
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.5. kemampuan pegawai IndiHome dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga memuaskan dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator kehandalan yaitu 31% menyatakan tidak setuju dan 69% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator kehandalan merupakan kemampuan yang memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, dan

⁴⁵ Ibid.

memuaskan. menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁶ Dalam indikator kehandalan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah pelanggan.

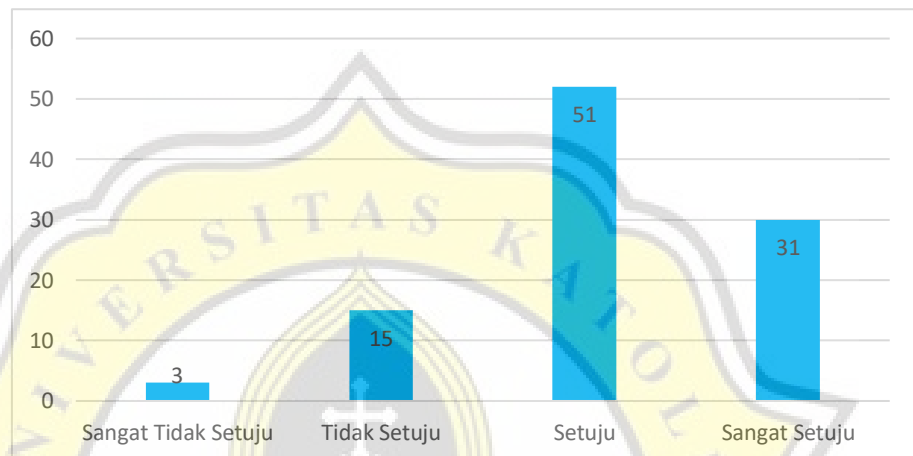


Diagram 4.6. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Selalu Berniat Membantu Dan Berusaha Menyelesaikan Permasalahan Yang Dialami Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.6. niat IndiHome dalam membantu dan berusaha menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator daya tanggap yaitu 18% menyatakan tidak setuju dan 82% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome selalu berniat membantu dan berusaha menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator daya tanggap merupakan merupakan tindakan yang timbul dari keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan

⁴⁶ Ibid.

pelayanan kepada para pelanggan dengan tanggap menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁷ Dalam indikator daya tanggap hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome selalu berniat membantu dan berusaha menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan.

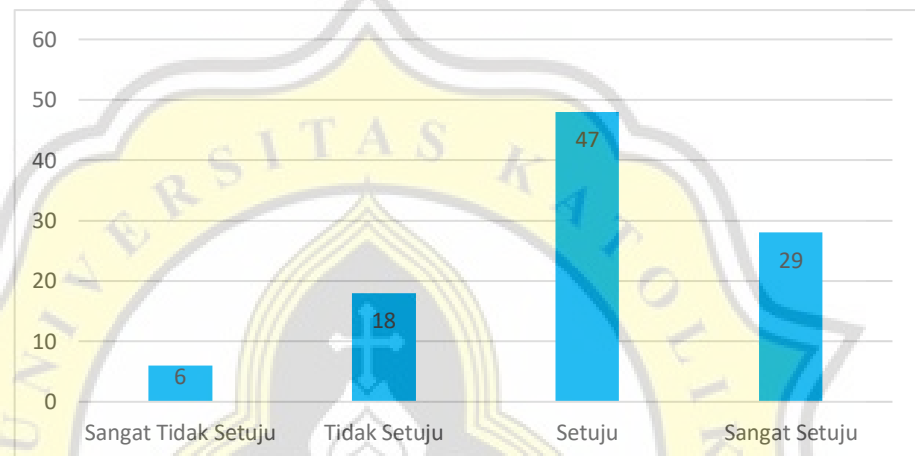


Diagram 4.7. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Tanggap Dan Tidak Menunda Penyelesaian Masalah Yang Dihadapi Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.7. ketanggapan pegawai IndiHome dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator daya tanggap yaitu 24% menyatakan tidak setuju dan 76% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome tanggap dan tidak menunda penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator daya tanggap merupakan merupakan tindakan yang

⁴⁷ Ibid.

timbul dari keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan tanggap menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁸ Dalam indikator daya tanggap hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome tanggap dan tidak menunda penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan.

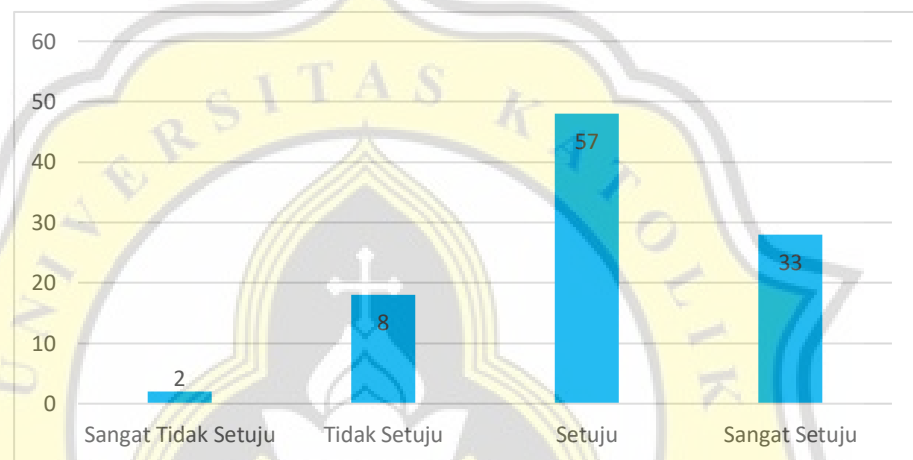


Diagram 4.8. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Pengetahuan Yang Baik Tentang Produk IndiHome Dan Bisa Menyarankan Yang Tepat Untuk Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.8. pengetahuan yang dimiliki pegawai IndiHome tentang produk dan bisa menyarankan yang tepat untuk pelanggan dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator jaminan yaitu 10% menyatakan tidak setuju dan 90% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome memiliki pengetahuan yang baik tentang produk IndiHome dan bisa menyarankan yang tepat untuk pelanggan”.

⁴⁸ Ibid.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator jaminan terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan bersifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁴⁹ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome memiliki pengetahuan yang baik tentang produk IndiHome dan bisa menyarankan yang tepat untuk pelanggan.

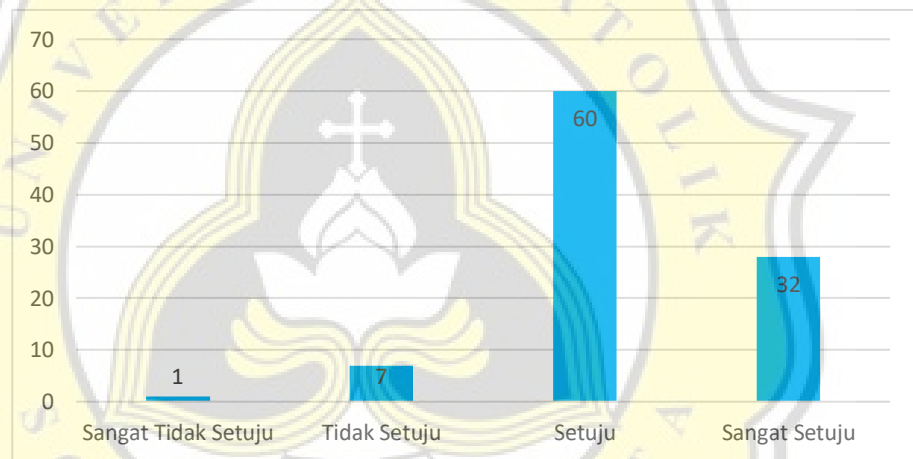


Diagram 4.9. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Kemampuan Dan Keterampilan Yang Tepat Sesuai Dengan Bidang Pekerjaannya
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.9. pegawai IndiHome memiliki kemampuan dan keterampilan yang tepat sesuai dengan bidang pekerjaannya dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator jaminan yaitu 8% menyatakan tidak setuju dan 92% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai

⁴⁹ Ibid.

IndiHome memiliki kemampuan dan keterampilan yang tepat sesuai dengan bidang pekerjaannya”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator jaminan terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan bersifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵⁰ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome memiliki kemampuan dan keterampilan yang tepat sesuai dengan bidang pekerjaannya.

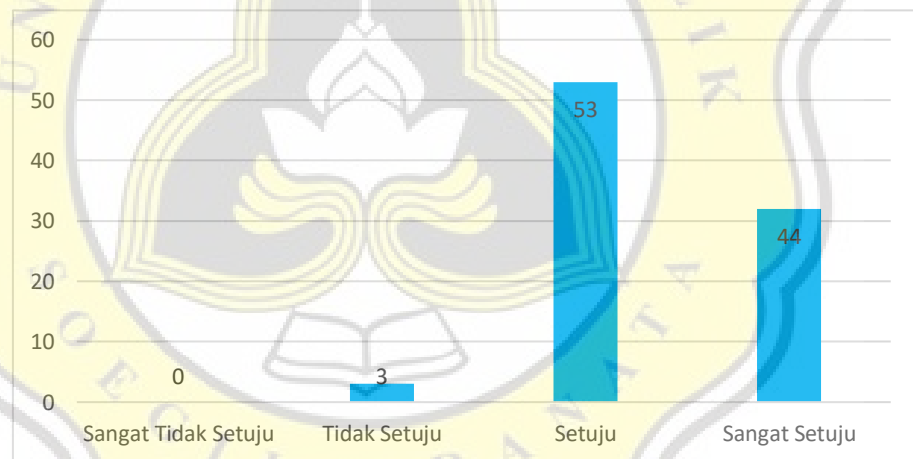


Diagram 4.10. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Sopan Santun Dalam Berbicara Dan Bertindak Serta Dapat Dipercaya Oleh Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.10. pegawai IndiHome memiliki sopan santun dalam berbicara dan bertindak sesuai serta dapat dipercaya dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator jaminan yaitu 3% menyatakan tidak setuju

⁵⁰ Ibid.

dan 97% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome memiliki sopan santun dalam berbicara dan bertindak serta dapat dipercaya oleh pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator jaminan terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan bersifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵¹ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai IndiHome memiliki sopan santun dalam berbicara dan bertindak serta dapat dipercaya oleh pelanggan.

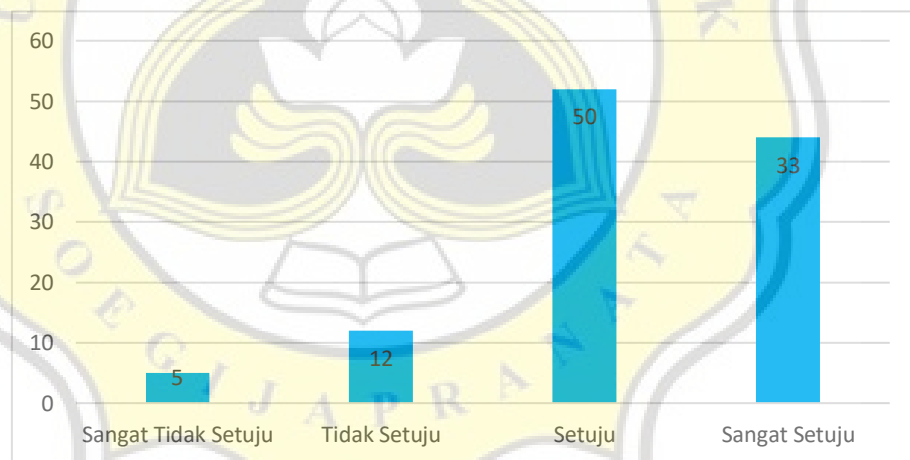


Diagram 4.11. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Akan Memastikan Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Apa Yang Dijanjikan Untuk Pelanggan

Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.11. pegawai IndiHome akan memastikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dapat dikatakan sangat baik. Hal tersebut didukung dengan

⁵¹ Ibid.

perolehan hasil jawaban pada indikator jaminan yaitu 17% menyatakan tidak setuju dan 83% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome akan memastikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan untuk pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator jaminan terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan bersifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵² Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah sangat baik, pegawai IndiHome akan memastikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan untuk pelanggan.

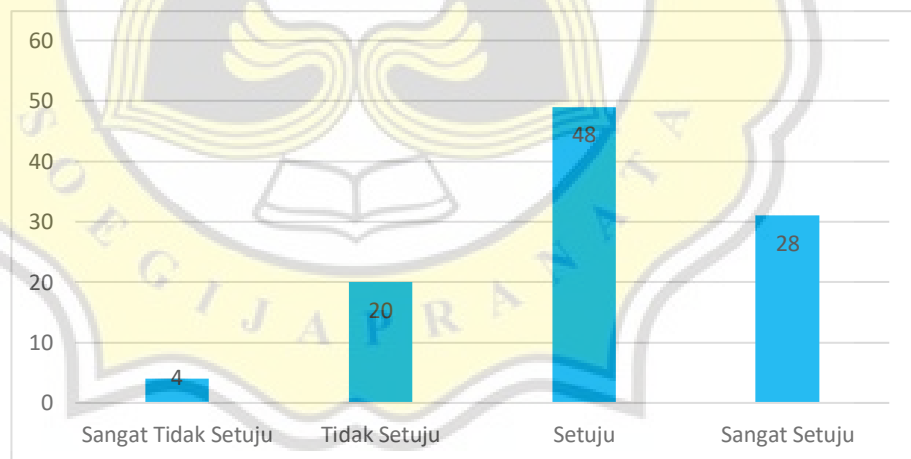


Diagram 4.12. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Sangat Mudah Untuk Dihubungi
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.12. kemudahan dalam menghubungi dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan

⁵² Ibid.

perolehan hasil jawaban pada indikator empati yaitu 24% menyatakan tidak setuju dan 76% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai dari IndiHome sangat mudah untuk dihubungi”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, proses komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵³ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai dari IndiHome sangat mudah untuk dihubungi.

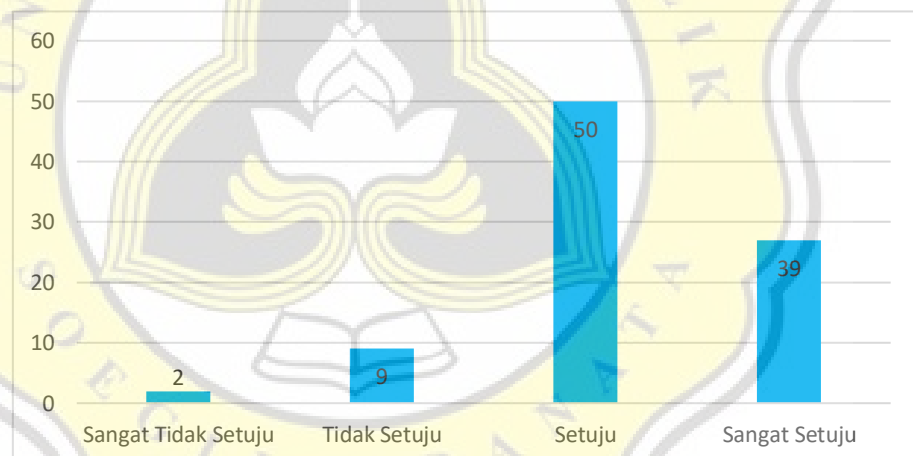


Diagram 4.13. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Selalu Berkomunikasi Dengan Baik Dan Jelas Kepada Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.13. pegawai IndiHome berkomunikasi dengan baik dan jelas dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator empati yaitu 11% menyatakan tidak setuju dan 89% menyatakan setuju pada

⁵³ Ibid.

pernyataan “Pegawai dari IndiHome selalu berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, proses komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵⁴ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai dari IndiHome selalu berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pelanggan.

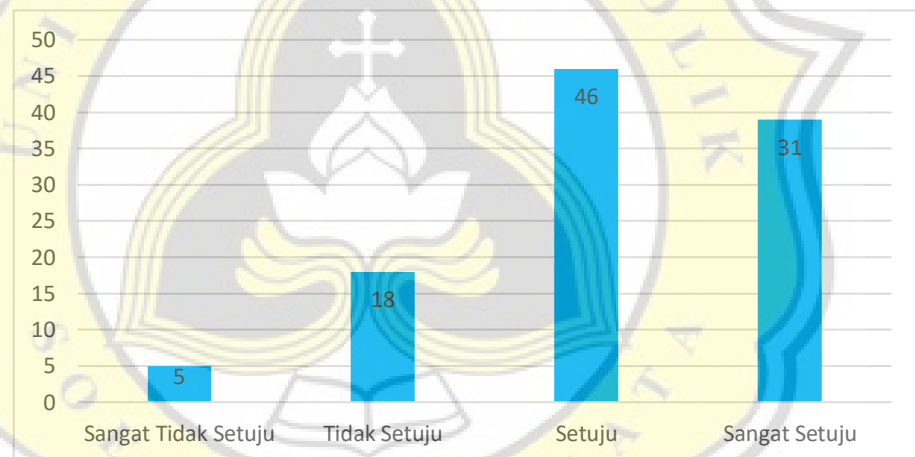


Diagram 4.14. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Selalu Dapat Memahami Kebutuhan Pelanggan
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.14. pegawai IndiHome selalu memahami kebutuhan pelanggan dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban pada indikator empati yaitu 23% menyatakan tidak setuju dan 77% menyatakan setuju pada

⁵⁴ Ibid.

pernyataan “Pegawai dari IndiHome selalu dapat memahami kebutuhan pelanggan”.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan teori pada indikator empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, proses komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003).⁵⁵ Dalam indikator jaminan hasil dari data yang diperoleh sudah baik, pegawai dari IndiHome selalu dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan dari hasil data variabel kualitas pelayanan terdapat perolehan rata-rata nilai terendah dan tertinggi. Mengenai perolehan rata-rata terendah hasil jawaban variabel kualitas pelayanan, pada indikator kehandalan yaitu 69% menyatakan setuju. Perolehan rata-rata tersebut terdapat pada pernyataan “Pegawai IndiHome Segera Merespon Pelanggan Dengan Waktu Kurang Dari 1x24 jam” dan “Pegawai IndiHome Dapat Menyelesaikan Permasalahan Yang Dihadapi Pelanggan Sehingga Pelanggan Puas Dengan Hasilnya”.

Mengenai perolehan rata-rata tertinggi hasil jawaban variabel kualitas pelayanan, pada indikator jaminan yaitu 97% menyatakan setuju. Perolehan rata-rata tersebut terdapat pada pernyataan “Pegawai IndiHome Memiliki Sopan Santun Dalam Berbicara Dan Bertindak Serta Dapat Dipercaya Oleh Pelanggan”.

⁵⁵ Ibid.

Pada pembahasan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, terdapat beberapa faktor yang membuat pelanggan puas dengan kualitas pelayanan IndiHome. Penulis menguraikan berdasarkan pada masing-masing indikator yang memiliki hasil perolehan jawaban dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

1. Kenyataan Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil data pada indikator kenyataan fisik yang dilakukan IndiHome dapat di katakan baik. Pengukuran kenyataan fisik dilakukan bertujuan untuk mengetahui fasilitas yang dimiliki IndiHome.

Hal tersebut didukung dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi pada indikator kenyataan fisik yaitu 15% menyatakan tidak setuju dan 85% menyatakan setuju pada pernyataan “IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari nomor telepon, email, atau media sosial”.

2. Keandalan (*Reability*)

Berdasarkan hasil data pada indikator keandalan yang dilakukan IndiHome dapat di katakan sesuai dengan yang di janjikan. Pembahasan pada indikator keandalan akan dilakukan berdasarkan kategori memberikan pelayanan yang tepat waktu dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan.

Hal tersebut didukung dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi pada indikator keandalan yaitu yaitu 31% menyatakan

tidak setuju dan 69% menyatakan setuju pada pernyataan “IndiHome Segera Merespon Pelanggan Dengan Waktu Kurang Dari 1x24 jam” dan “Pegawai IndiHome Dapat Menyelesaikan Permasalahan Yang Dihadapi Pelanggan Sehingga Pelanggan Puas Dengan Hasilnya”.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil data pada indikator daya tanggap yang dilakukan IndiHome dapat dikatakan baik. Pengukuran daya tanggap dilakukan bertujuan untuk mengetahui ketanggapan pegawai IndiHome.

Hal tersebut didukung dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi pada indikator *tangibles* yaitu 18% menyatakan tidak setuju dan 82% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome Selalu Berniat Membantu Dan Berusaha Menyelesaikan Permasalahan Yang Dialami Pelanggan”.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil data pada indikator jaminan dibutuhkan perusahaan untuk menanamkan rasa percaya kepada pelanggan. Dalam indikator ini pembahasan akan dilakukan berdasarkan kategori pegawai IndiHome memiliki sopan santun dalam berbicara dan bertindak.

Dalam indikator jaminan, IndiHome telah berupaya untuk menanamkan rasa percaya pada pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan. Hal tersebut didukung dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi pada indikator *assurance* yaitu 3% menyatakan tidak setuju dan 97% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai IndiHome Memiliki Sopan Santun Dalam Berbicara Dan Bertindak Serta Dapat Dipercaya Oleh Pelanggan”.

5. Empati (*Empathy*)

Empati yang dimiliki oleh perusahaan bertujuan untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Pembahasan pada indikator empati yaitu mengenai kemampuan pegawai IndiHome untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pelanggan. IndiHome telah melakukan upaya yang baik dalam berkomunikasi untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Hal tersebut didukung dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi pada indikator *tangibles* yaitu 11% menyatakan tidak setuju dan 89% menyatakan setuju pada pernyataan “Pegawai Dari IndiHome Selalu Berkomunikasi Dengan Baik Dan Jelas Kepada Pelanggan”.

b. Variabel Y Loyalitas Pelanggan

Pada bagian variabel loyalitas pelanggan terdapat 3 pernyataan tentang loyalitas pelanggan dan responden mengisi sesuai dengan pengalaman saat menggunakan IndiHome. Pernyataan yang telah diberikan mewakili beberapa indikator penilaian loyalitas pelanggan

yaitu pembelian ulang, ketetapan terhadap merek, merekomendasikan kepada orang lain. Adapun data yang telah didapat kemudian diolah dan disajikan ke dalam tabel hasil rekapitulasi sebagai berikut :

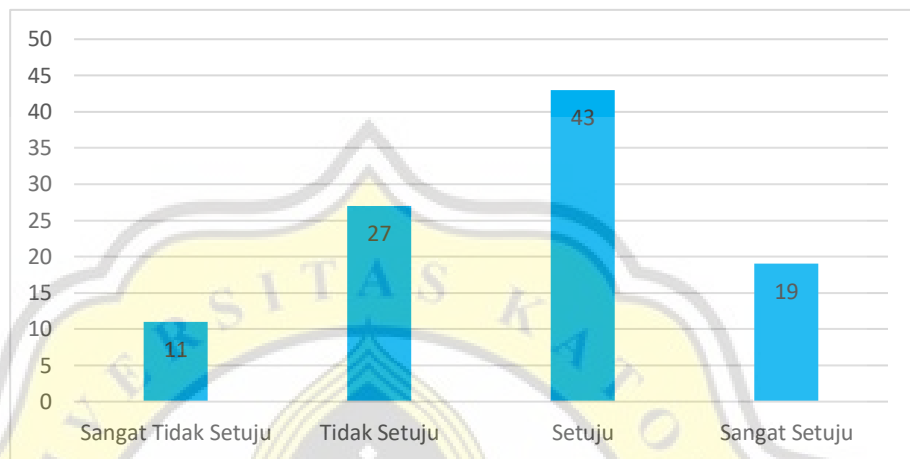


Diagram 4.15. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Terus Berlangganan IndiHome

Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.15. pernyataan akan terus berlangganan IndiHome dapat dikatakan baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada pembelian ulang yaitu 38% menyatakan “Saya tidak terus berlangganan IndiHome” dan 62% menyatakan “Saya terus berlangganan IndiHome”.

Dalam menentukan loyalitas pelanggan sesuai dengan teori pada indikator *repeat purchase* merupakan suatu kegiatan di mana seseorang melakukan transaksi atau pembelian kembali setelah mendapatkan pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa menurut Kotler dan Keller (2006),⁵⁶ Dalam indikator *repeat purchase* hasil dari data yang diperoleh sudah baik namun IndiHome perlu mempertahankan dan

⁵⁶ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. Hal. 57.

meningkatkan lebih lagi agar pelanggan IndiHome tetap loyal dan melakukan pembelian lagi terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

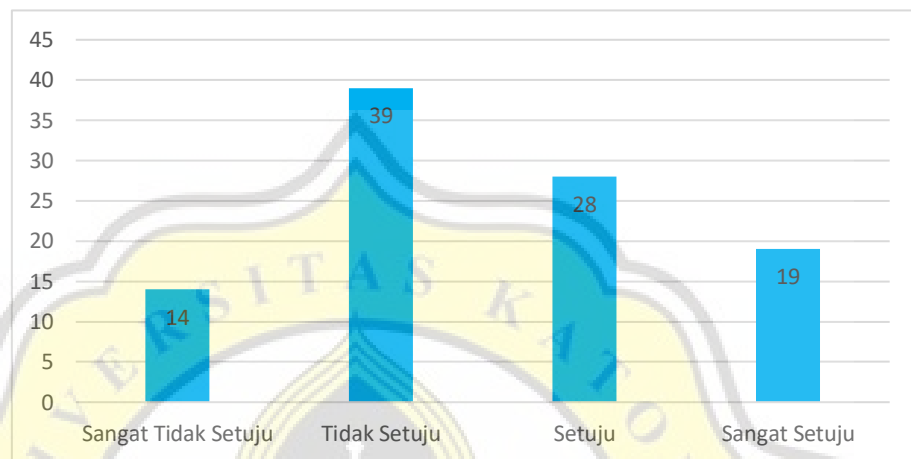


Diagram 4.16. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Tidak Akan Mengganti Provider Internet Selain IndiHome
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.16. pernyataan akan terus berlangganan IndiHome dapat dikatakan tidak baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada kekebalan yaitu 53% menyatakan “Saya akan mengganti provider internet selain IndiHome” dan 47% menyatakan “Saya tidak akan mengganti provider internet selain IndiHome”.

Dalam menentukan loyalitas pelanggan sesuai dengan teori pada indikator *immunity* merupakan suatu sikap kekebalan yang ditunjukkan konsumen akan daya tarik dari produk atau jasa sejenis lain dan tetap memilih setia kepada produk tertentu menurut Kotler dan Keller (2006),⁵⁷ Dalam indikator *immunity* hasil dari data yang diperoleh tidak

⁵⁷ Ibid.

baik, IndiHome perlu mengevaluasi dan meningkatkan lebih lagi agar pelanggan IndiHome kebal tetap menggunakan IndiHome.

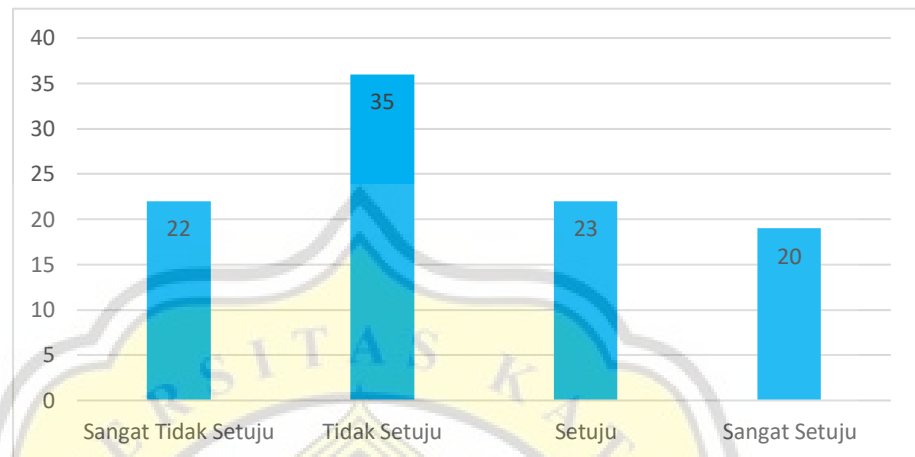


Diagram 4.17. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Akan Selalu Merekomendasikan IndiHome Kepada Saudara Dan Orang Lain
Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan hasil data pada diagram 4.17. pernyataan akan terus berlangganan IndiHome dapat dikatakan tidak baik. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada merekomendasikan kepada orang lain yaitu 57% menyatakan “Saya tidak akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain” dan 43% menyatakan “Saya akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain”.

Dalam menentukan loyalitas pelanggan sesuai dengan teori pada indikator *refers other* merupakan suatu sikap kerelaan konsumen dalam mereferensikan suatu produk atau jasa yang telah digunakan kepada teman maupun saudara tanpa mengharapkan suatu imbalan dari perusahaan tersebut menurut Kotler dan Keller (2006),⁵⁸ Dalam indikator

⁵⁸ Ibid.

refers other hasil dari data yang diperoleh tidak baik, IndiHome perlu mengevaluasi dan meningkatkan lebih lagi agar para pelanggan IndiHome mau merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan dari hasil data variabel loyalitas pelanggan, terdapat perolehan rata-rata tertinggi. Mengenai perolehan rata-rata terendah hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada indikator *refers other* yaitu 57% menyatakan tidak setuju dan 43% menyatakan setuju. Perolehan rata-rata tersebut terdapat pada pernyataan “Saya tidak akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain”.

Mengenai perolehan rata-rata tertinggi hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada indikator *repeat purchase* yaitu 38% menyatakan tidak setuju dan 62% menyatakan setuju. Perolehan rata-rata tersebut terdapat pada pernyataan “Saya terus berlangganan IndiHome”.

Pada pembahasan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, penulis menguraikan berdasarkan pada masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Pembelian Ulang (*Repeat Purchase*)

Berdasarkan indikator pembelian ulang digunakan bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan tetap setia. Pengukuran loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan melakukan pembelian ulang.

Hasil dari penelitian, pada indikator pembelian ulang dari IndiHome dapat di katakan cukup baik karena pelanggan melakukan pembelian secara berulang. Hal tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada pembelian ulang yaitu 38% menyatakan “Saya tidak terus berlangganan IndiHome” dan 62% menyatakan “Saya terus berlangganan IndiHome”.

2. Ketetapan Pada Merek (*Immunity*)

Berdasarkan indikator ketetapan pada merek digunakan harapan pelanggan akan tetap menggunakan IndiHome dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain. Pengukuran loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan tidak dapat terpengaruh oleh perusahaan lain.

Hasil dari penelitian, pada indikator ketetapan pada merek dari IndiHome tidak menjadikan IndiHome pilihan satu-satunya perusahaan penyedia layanan internet yang ingin digunakan pada masa mendatang. Pernyataan tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada kekebalan pada merek yaitu 53% menyatakan “Saya akan mengganti provider internet selain IndiHome” dan 47% menyatakan “Saya tidak akan mengganti provider internet selain IndiHome”

3. Merekomendasikan Kepada Orang lain (*Refers Other*)

Berdasarkan indikator merekomendasikan kepada orang lain merupakan cara terbaik untuk melakukan promosi bagi perusahaan. Indikator merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut dapat disebut juga dengan *World Of Mouth* (WOM). Metode tersebut digunakan untuk mempengaruhi orang untuk menggunakan produk atau jasa. Pada indikator ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan yang loyal pada IndiHome akan merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil dari penelitian, pada indikator merekomendasikan kepada orang lain menunjukkan bahwa pelanggan IndiHome tidak selalu mau merekomendasikan untuk menggunakan IndiHome kepada orang lain. Pernyataan tersebut didukung dengan perolehan hasil jawaban variabel loyalitas pelanggan, pada merekomendasikan kepada orang lain yaitu 57% menyatakan “Saya tidak akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain” dan 43% menyatakan “Saya akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain”.

4.4. Uji Normalitas Data

Pada pengujian normalitas data dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui apakah sampel penelitian benar-benar dapat mewakili populasi atau tidak. Pada penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan alat

bantu ukur SPSS dengan rumus *Kolmogorov Smirnov Test*. Adapun pengambilan keputusan dikatakan terdistribusi normal yaitu :

- Jika hasil uji memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dinyatakan terdistribusi normal
- Jika hasil uji memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak terdistribusi normal

Adapun hasil perhitungan pengujian normalitas data sebagai berikut :

Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98141894
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.053
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.820
Asymp. Sig. (2-tailed)		.513

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Olahan Peneliti

Hasil uji normalitas pada tabel 4.4. menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,513 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

4.5. Hasil Analisis Data

a. Uji Koefisien Korelasi

Adapun hasil uji koefisien korelasi yang dilakukan menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.5. Hasil Uji Korelasi
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.638**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	121	121
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	121	121

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.5. diatas perhitungan koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan memiliki hubungan cukup kuat sebesar 0,638. Tingkat hubungan dapat dikatakan cukup kuat karena 0,638 koefisien korelasi berada pada interval koefisien 0,60-0,79. Variabel kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Y) dikatakan berkorelasi karena nilai signifikasinya adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05.

b. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana pada penelitian ini digunakan bertujuan untuk melihat arah hubungan fungsional atau kausal antar variabel tahapan pembentukan kualitas pelayanan (variabel dependen)

dengan loyalitas pelanggan (variabel independen). Adapun hasil uji regresi sederhana yang dilakukan menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.932	.966		-.965	.337
	Kualitas Pelayanan	.198	.022	.638	9.027	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 4.6. maka persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = -0,932 + 0,198 X$$

Persamaan regresi sederhana diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) sebesar -0,932. Hal tersebut menyatakan bahwa tanpa adanya variabel X, maka nilai dari loyalitas pelanggan sebesar -0,932.
2. Nilai koefisien regresi sederhana dari variabel X sebesar 0,198. Dapat diartikan apabila nilai variabel X kualitas pelayanan mengalami peningkatan nilai sebesar 1 poin, maka variabel Y loyalitas pelanggan juga akan mengalami peningkatan nilai sebesar 0,198 atau 19,8%.

c. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini hasil pengujian korelasi menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.7. Hasil Uji Hipotesis
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.638**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	121	121
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	121	121

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.7. diatas perhitungan mengenai korelasi antara variabel penelitian, jika koefisien korelasi r_{hitung} (0,638) lebih besar dari r_{tabel} (0,29) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti bahwa memiliki pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Dilihat dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi dapat membuat loyalitas pelanggan semakin tinggi, tetapi sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan semakin rendah maka loyalitas pelanggan semakin rendah.