

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi dan komunikasi berkembang cukup pesat karena kemajuan zaman. Kebutuhan semakin meningkat khususnya dalam sektor teknologi informasi dan komunikasi, yang memotivasi pengguna akan lebih sering memasukkan teknologi ke dalam rutinitas sehari-hari mereka. Pertama, teknologi informasi dan komunikasi hanya terbatas pada kebutuhan sehari – hari, seperti mengakses informasi hanya melalui televisi dan radio. Namun, pada era modern teknologi ini telah menjadi bagian penting dari kehidupan seseorang atau bahkan menjadi kebutuhan vital. ★ Teknologi informasi telah membuka mata orang-orang pada dunia baru, hubungan baru, pasar baru, dan jaringan bisnis global yang luas (Hanifan, 2021).

Perkembangan teknologi informasi yang awalnya terbatas pada surat menyurat, kemudian berubah menggunakan ponsel koin sebagai media, dan akhirnya mencapai penggunaan ponsel tanpa kabel biasa disebut smartphone (Fasilah, 2022). Pertumbuhan teknologi informasi terkini memungkinkan penggunaan media yang lebih canggih untuk memenuhi kebutuhan. Teknologi internet memudahkan pengguna untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan, menjadikannya penting dalam kehidupan sehari-hari.

Di Indonesia, pertumbuhan akses internet semakin meningkat dari tahun ketahun. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pemakai internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221,56 juta orang. Angka ini menunjukkan bahwa 79,5% jumlah penduduk Indonesia sudah terkoneksi ke internet (Iradat, 2024). Banyak perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, informasi dan komunikasi yang tertarik terhadap bisnis untuk memfasilitasi masyarakat dalam penggunaan internet, salah satu produknya adalah WiFi. Wi-Fi merupakan singkatan dari Wireless Fidelity yaitu sebuah media penghantar komunikasi data tanpa kabel yang bisa digunakan untuk komunikasi atau mentransfer data-data dengan kemampuan yang cepat. Wi-Fi juga dapat diartikan teknologi yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data dengan menggunakan gelombang radio (nirkabel) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi (Hanifan, 2021).

PT Jaringan Fiber Nusantara merupakan salah satu dari banyaknya penyedia jasa layanan telekomunikasi. PT Jaringan Fiber Nusantara adalah salah satu perusahaan milik perorangan bergerak dibidang jasa layanan akses internet. PT Jaringan Fiber Nusantara memiliki 17 mitra di daerah jawa timur, salah satu pusatnya terletak didaerah katemas kudu jombang. Cukup banyak keunggulan yang ditawarkan oleh perusahaan PT Jaringan Fiber Nusantara kepada pelanggan tetap ataupun calon pelanggan baru perusahaan PT Jaringan Fiber Nusantara ini dan pastinya tidak akan terlepas dari sisi kelemahan yang tentunya menyertai promosi, harga, produk dan layanan dari PT Jaringan Fiber Nusantara itu sendiri.

Siapapun pelanggannya pasti ingin memperoleh harga produk dan layanan terbaik yang diberikan oleh pihak PT Jaringan Fiber Nusantara baik dari sisi kecepatan internet, kecepatan respon, biaya yang kompetitif.

Dalam meningkatkan volume penjualan perusahaan melalui pembelian ulang pelanggan, kunci utamanya adalah memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka. Pada umumnya, kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui layanan yang sopan, ramah, dan penuh perhatian, yang memberikan perasaan bahwa setiap pelanggan dihargai dan diperlakukan sebagai individu yang penting dapat menciptakan pengalaman yang positif saat mereka berbelanja atau menggunakan jasa. Menurut Kotler & Keller dalam artikel (Pebrianti et al., 2020) kepuasan adalah ketika seseorang membandingkan fungsionalitas produk dengan harapan mereka, mereka mungkin merasa puas atau kecewa. Pelanggan akan tidak senang jika kinerjanya kurang dari harapan mereka dan puas jika memenuhi harapan mereka. Jadi kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keistimewaan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan. Beberapa aspek yang mungkin mempengaruhi pada kepuasan pelanggan seperti harga, Promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan dan masih banyak lagi (Hanifan, 2021).

Menurut Alma dalam artikel (Kurniawan, 2021) promosi adalah bentuk komunikasi yang meyakinkan calon pembeli tentang barang dan jasa melalui penjelasan. Sebagai penyedia layanan internet, PT Jaringan Fiber Nusantara juga harus menerapkan promosi untuk membuat pelanggan merasa lebih puas dengan

layanan mereka. Perusahaan harus gencar melakukan promosi agar calon pelanggan tertarik dan membuat pelanggan puas.

Harga adalah sarana dimana pembeli dapat memahami dan merasionalkan informasi harga. Harga adalah salah satu pertimbangan utama yang dibuat calon pembeli sebelum memanfaatkan atau membeli produk atau layanan tertentu. (Kurniawan, 2021). PT Jaringan Fiber Nusantara harus dapat mengatur harga layanan internet yang sesuai dengan kualitas dan keuntungan yang diterima pelanggan, sehingga menciptakan persepsi harga yang positif dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam artikel (Fasilah, 2022) pemasar yang gagal mempertimbangkan kualitas produk mereka mungkin mengalami ketidakpuasan pelanggan, yang akan menurunkan penjualan produk mereka. Jika barang / jasa berkualitas tinggi dan terpercaya, maka akan tetap diingat oleh pembeli, karena mereka siap menghabiskan sejumlah uang tertentu untuk barang – barang berkualitas tinggi. Standarisasi kualitas dibuat agar memastikan produk yang diproduksi sesuai dengan standar, sehingga pelanggan merasa puas dengan produk mereka. Setiap pelanggan selalu mengharapkan produk dengan kualitas unggul dari layanan internet, termasuk kestabilan koneksi internet yang dapat dipertahankan pada jangka waktu yang cukup lama.

Menurut Lupiyoadi dalam artikel (Kurniawan, 2021) kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh mana perbedaan antara realita dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. PT Jaringan Fiber Nusantara sebagai

penyedia layanan internet harus memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi agar tingkat kepuasan pelanggannya terus meningkat dan mengurangi rasa kecewa pelanggan. Kualitas layanan PT Jaringan Fiber Nusantara masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan karena kurangnya layanan yang cepat untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan antara bisnis dan pelanggan. Oleh karena itu, bisnis jasa layanan internet harus berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan dan membuat pelanggan merasa puas (Dachi, 2023). PT Jaringan Fiber Nusantara terus berusaha untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang menggunakan layanan internet karena percaya bahwa dengan bertambahnya jumlah pelanggan, keuntungan perusahaan juga akan meningkat. Namun, meningkatkan jumlah pelanggan setiap bulan tidak mudah mengingat banyaknya layanan internet yang tumbuh di Kota Jombang.

Menurut pendapat pelanggan yang bernama Gimana mengatakan “Dulu waktu saya pertama pasang wifi itu malah disuruh pakai dulu, untuk membandingkan dengan produk lain, promosinya itu cukup menarik walaupun secara langsung dan ditemuin kerumahnya begitu mbak, harganya bisa dibilang jauh lebih murah dari pada yang lain, kalau dulu kecepatannya sangat dijamin yaa mbak tapi kalau sekarang kurang stabil agak lemot begitu, bahkan kadang ada tulisannya tidak ada internet, soal pelayanan karyawannya pakai seragam begitu mbak, cukup rapi pakai sepatu juga, untuk koplain sendiri yaa kadang cepet kadang juga lama, cukup

puas tapi mungkin perusahaan bisa lebih memperbaiki lagi dari segi kualitas produk”. Sedangkan menurut pendapat pelanggan lain yang bernama Dia Ayu Ramadhani, “kalo harganya memang lebih terjangkau dari pada yang lainnya apa lagi waktu kita pertama kali ingin coba memasang wifi itu gratis tidak ada biayanya sedangkan yg lain itu berbayar, kalo promosi ini kurang tau ya soalnya ga pernah ada yg nawarin promo, kalo koneksinya dulu awal – awal pasang sangat lancar sekali tapi lama kelamaan jadi bener – bener kurang bgt, sering sekali tidak ada koneksi internet, pelayanannya cukup baik tapi terkadang juga slow respon tapi terkadang jg cpt responnya, cukup puas, tp untuk kedepannya supaya lebih meningkatkan lagi kualitas internetnya supaya koneksinya lancar karna sering sekali tdk ada koneksi.

Bedasarkan pemaparan diatas dimana perusahaan ini masih dalam tahap berkembang dan masih banyak kekurangan seperti promosi perusahaan masih belum maksimal, harga yang ditawarkan cukup kompetitif, kualitas produk belum stabil dan dalam pelayanan kurangnya layanan yang cepat untuk menyelesaikan keluhan pelanggan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi PT Jaringan Fiber Nusantara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara ?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara ?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara ?
5. Apakah promosi, harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara.
5. Untuk mengetahui pengaruh promosi, harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Jaringan Fiber Nusantara secara bersama sama.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Perusahaan:

- a. Mempelajari lebih mendalam tentang pelanggan: Penelitian ini akan mempelajari pengetahuan yang lebih baik tentang unsur – unsur yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan area yang perlu diperkuat.
- b. Pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif: Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan tertarget.
- c. Peningkatan kualitas produk dan layanan: Jika penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk atau layanan perlu ditingkatkan, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan perbaikan.
- d. Peningkatan loyalitas pelanggan: Dengan memenuhi ekspektasi pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan dan mengurangi churn rate.

### 2. Bagi Akademisi:

- a. Pengembangan ilmu pengetahuan : penelitian ini berpotensi untuk memajukan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan layanan internet.
- b. Referensi penelitian : Temuan penelitian ini dapat menjadi panduan untuk penelitian terkait di masa mendatang.

3. Bagi Penulis:

- a. Peningkatan kemampuan penelitian: Melalui penelitian ini, penulis dapat meningkatkan kemampuan penelitiannya, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis data.
- b. Pengembangan karir akademik: Penelitian ini dapat menjadi salah satu syarat untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi atau untuk memperoleh gelar akademik.
- c. Publikasi ilmiah: Hasil penelitian dapat dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, sehingga dapat dibaca oleh komunitas akademik yang lebih luas.

4. Bagi Pelanggan:

- a. Peningkatan kualitas layanan: Hasil penelitian dapat mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
- b. Produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan