

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi saat ini terus mengalami kemajuan yang sangat pesat. Jangkauan dunia sekarang sudah dapat dikatakan sebagai dunia di dalam genggaman. Hal ini terjadi karena setiap individu tidak terlepas dari perannya sebagai makhluk sosial yang melakukan interaksi tak terbatas dengan individu lainnya. Maka dalam hal ini komunikasi menjadi sangat penting dalam menunjang interaksi tersebut. Adapun komunikasi telah mengalami perkembangan dari mulai era komunikasi catatan, era komunikasi cetak, sampai kepada era telekomunikasi seperti sekarang ini, dimana terwujud dengan adanya alat-alat komunikasi seperti smartphone yang membuat orang semakin mudah untuk berkomunikasi.

Indonesia merupakan salah satu negara yang ikut merasakan manfaat dari era telekomunikasi. Masyarakat semakin mudah dalam melakukan komunikasi karena mendapatkan dukungan dari pemerintah. Hal tersebut tercantum pada kebijakan pemerintah yaitu “Pedoman Pokok Mengenai Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi” peraturan pemerintah nomor 36 tahun 1999 tanggal 8 September 1999, bahwa pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi telah menunjukkan peningkatan peran penting dan strategis dalam menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintah

memperkokuh persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara, dan memantapkan ketahanan nasional serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Adapun tujuan dan beberapa alasan dalam penyelenggaraan telekomunikasi salah satunya pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara andangan terhadap telekomunikasi. Berikut adalah PDRB Indonesia atas dasar harga berlaku menurut lapangan usaha pada tahun 2018:

Tabel 1.1
Lima Subsektor Unggulan PDRB Indonesia Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah) Tahun 2018

No	Kategori	PDRB
1	Perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor	63.777.426,91
2	industri pengolahan	46.404.982,69
3	Transfortasi dan perdagangan	27.375.577,91
4	Kontruksi	24.270.353,06
5	Informasi dan komunikasi	21.275.805,33

Sumber: Badan Pusat Statistik 2018

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat lima PDRB yang unggul yang telah ditetapkan dan berkontribusi pada perekonomian Indonesian tahun 2018. Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa sektor informasi dan komunikasi merupakan salah satu penyumbang terbesar perekonomian Kota Bandung. Urutan pertama yang merupakan penyumbang terbesar perekonomian Kota Bandung yaitu sektor perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor, kemudian sektor industri pengolahan, sekotr transfortasi dan perdagangan, kotruksi, dan yang terakhir sektor informasi dan komunikasi.

Dalam hal tersebut informasi dan komunikasi dengan nilai yang terendah. Kemajuan dalam bidang teknologi semakin terlihat dengan munculnya berbagai

jenis produk yang telah diciptakan untuk kemudian dipasarkan kepada masyarakat untuk digunakan. Ada beberapa jenis telekomunikasi yang sering di gunakan oleh manusia:

Tabel 1.2
Jenis-jenis telekomunikasi yang sering digunakan pada tahun 2016-2018
(dalam jutaan)

No	Jenis-jenis Telekomunikasi	2016	%	2017	%	2018	%
1	Smartphone	80	44,4%	80	37,9%	98	37,5%
2	Telepon	48	26,7%	62	29,4%	85	32,6%
3	Radio & Televisi	52	28,9%	69	32,7%	78	29,9%
TOTAL		180	100%	211	100%	261	100%

Sumber: diolah dari Statistik Indonesia dan Statistik Industri BPS,2019

Berdasarkan Tabel 1.2 menyatakan bahwa adanya jenis-jenis telekomunikasi yang terdiri dari telepon, smartphone, radio, dan televisi. Dengan jenis-jenis tersebut smartphone menduduki pengguna tertinggi tiap tahunnya. Tetapi dalam smartphone tersebut dengan adanya pengguna tiap tahunnya meningkat ada juga permintaan kartunya pun meningkat.

Dengan perkembangan telepon seluler yang semakin marak akhir-akhir ini. Gaya hidup masyarakat semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman, kebanyakan masyarakat telah menggunakan teknologi terbaru untuk melakukan komunikasi yaitu dengan penggunaan smartphone. Smartphone memungkinkan masyarakat melakukan komunikasi melalui saluran telepon dan melakukan kegiatan – kegiatan sosial lainnya. Teknologi yang diterapkan pun mampu mempermudah berbagai kegiatan masyarakat dan membantu untuk mengakses berbagai hal seperti sosial media, akses internet, telepon, mengambil foto dan fitur – fitur canggih lainnya.

Pemerintah menetapkan Undang – undang No.11 tahun 2008 tentang Internet & Transaksi Elektronik (ITE). Undang-undang ini, yang telah disahkan

dan diundangkan pada tanggal 21 April 2008, walaupun sampai dengan hari ini belum ada sebuah PP yang mengatur mengenai teknis pelaksanaannya, namun diharapkan dapat menjadi sebuah undang-undang cyber atau cyberlaw guna menjerat pelaku-pelaku cybercrime yang tidak bertanggungjawab, menjadi sebuah payung hukum bagi masyarakat pengguna teknologi informasi guna mencapai sebuah kepastian hukum. Smartphone dapat dikategorikan sebagai mini-komputer yang memiliki banyak fungsi dan kegunaannya. Banyak peneliti yang telah mengidentifikasi tentang penggunaan teknologi salah satunya penggunaan smartphone.

Berapa perusahaan penyedia jasa telekomunikasi yang populer di masyarakat Indonesia menurut situs katadata.co.id pada umumnya adalah Telkomsel, XL Axiata, Tri, Indosat Ooredoo. Berdasarkan situs techinasia.com menyatakan bahwa pada sekarang ini masyarakat Indonesia kebanyakan menggunakan kartu seluler berbasis jaringan GSM daripada CDMA karena jaringan GSM memiliki sinyal yang lebih baik. Berikut pertumbuhan pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Indonesia pada tahun 2016-2018 yang peneliti tampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Pertumbuhan Pelanggan Kartu Operator Seluler di Indonesia tahun 2016-2018
(Dalam Ribuan)

No	Operator Seluler	Tahun 2016	%	Tahun 2017	%	Tahun 2018	%
1	Telkomsel	153	47,1%	157	45,8%	160	45,4%
2	XL Axiata	70	21,5%	80	23,3%	95	27%
3	Tri	56	17,2%	56	16,3%	55	15,6%
4	Indosat Ooredoo	46	14,2%	50	14,6%	42	12%
Total		325	100%	343	100%	352	100%

Sumber: Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan Tabel 1.3 diperoleh data mengenai jumlah pelanggan kartu seluler pada tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun 2018 kartu seluler dengan nilai pengguna yang terendah di peroleh oleh kartu seluler Indosat Ooredoo. Pada tahun 2016 kartu prabayar Indosat Ooredoo memiliki jumlah pelanggan 46 juta pengguna walaupun pada tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 50 juta pengguna, akan tetapi pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 42 juta pengguna. Berikut pertumbuhan pengguna kartu Indosat Ooredoo di 11 kota besar di Indonesia pada tahun 2016-2018:

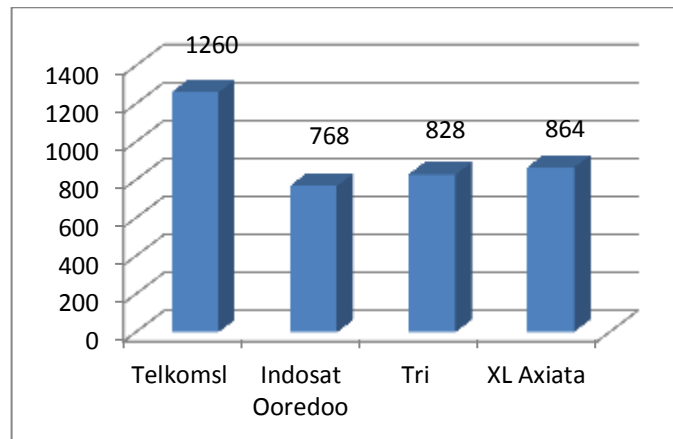
Tabel 1.4
Pertumbuhan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo di 11 Kota Besar di
Indonesia pada Tahun 2016-2018
(dalam ribu)

No	Kota	Tahun 2016	%	Tahun 2017	%	Tahun 2018	%
1	Jakarta	105	9,6%	98	9,2%	120	10,8%
2	Semarang	93	8,5%	110	10,4%	84	7,6%
3	Surabaya	74	6,8%	88	8,2%	123	11%
4	Medan	147	13,5%	138	12,9%	119	10,7%
5	Makasar	125	11,4%	98	9,2%	111	10%
6	Pekanbaru	97	8,9%	128	12%	146	13,2%
7	Denpasar	86	7,9%	92	8,6%	97	8,7%
8	Balikpapan	98	9%	82	7,6%	105	9,4%
9	Palembang	95	8,7%	86	8,2%	72	6,4%
10	Samarinda	87	8%	76	7,2%	69	6,3%
11	Bandung	85	7,7%	70	6,5%	64	5,7%
Total		1,092	100%	1,066	100%	1,110	100%

Sumber : *frontier consulting group*

Berdasarkan Tabel 1.5 di peroleh data pengguna kartu Indosat Ooredoo di 11 kota, kota Bandung mengalami penurunan tiap tahunnya. Dari tahun 2016 dengan 85 ribu pengguna menjadi 64 ribu pengguna pada tahun 2018. Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota ini terletak 140 km sebelah tenggara Jakarta, dan merupakan kota terbesar di wilayah Pulau Jawa bagian selatan.

Kartu Indosat Ooredoo di kota Bandung dengan pengguna yang terendah makan transaksi kartu Indosat di Kota Bandung pun menjadi rendah tiap tahunnya. Berikut adalah data transaksi pada kartu Indosat Ooredoo dengan kartu lainnya sebagai berikut:



Sumber: data diolah peneliti 2019

Gambar 1.1
Data Transaksi Kartu Indosat Ooredoo dengan Kartu Seluler Lainnya di Kota Bandung

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa terdapat beberapa transaksi pada kartu yang hasilnya dapat diketahui bahwa kartu Indosat Ooredoo mendapatkan jumlah yang paling sedikit dengan jumlah 768 orang. Masalah berikutnya yang peneliti temukan adalah menurunnya jumlah pelanggan kartu Indosat Ooredoo. Transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan, misalnya seperti menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar berbagai macam biaya yang lainnya.

Peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui lebih jauh fenomena yang terjadi dengan menyebarkan kuisisioner pendahuluan kepada 30 responden pelanggan kartu Indosat Ooredoo yang pernah menggunakan kartu

Inosat Ooredoo di Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan dan ditujukan untuk melihat permasalahan yang ada pada pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung secara lebih jelas, tentang faktor-faktor apa saja yang mengakibatkan menurunnya transaksi pada kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung. Berikut Hasil dari penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen mengenai beberapa aspek yang hasilnya di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.5
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Menurunnya Transaksi Pada Kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung 2019

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
1	Kepuasan Pelanggan	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh Indosat Ooredoo.	3	11	6	6	4	3.133	Kurang baik
		Saya merasa puas dengan kemasan Indosat Ooredoo.	2	15	7	4	2	3.367	Kurang baik
2	Loyalitas Pelanggan	Saya akan merekomendasikan produk Indosat Ooredoo kepada keluarga, teman, dan orang saya kenal	2	13	8	5	2	3.267	Kurang baik
		Saya ingin membeli keinginan untuk membeli kembali produk Indosat Ooredoo.	4	13	7	2	4	3.367	Kurang baik
3	Keputusan Pelanggan	Saya membeli produk Indosat Ooredoo karena adanya kebutuhan.	7	12	6	3	2	3.633	Baik
		Saya tertarik							

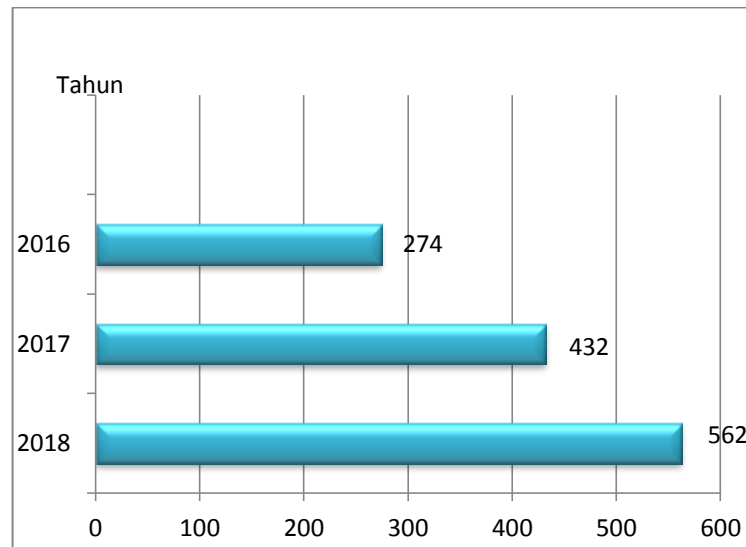
No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
		membeli produk Indosat Ooredoo karena informasi yang saya peroleh dari sumber terdekat (kerabat atau teman)	5	10	7	6	2	3.333	Kurang baik
4	Kepercayaan pelanggan	Saya percaya bahwa produk yang ditawarkan Indosat Ooredoo memiliki kualitas yang baik.	3	11	8	3	5	3.233	Kurang baik

Sumber: hasil olah data kuesioner pendahuluan 2019

Berdasarkan tabel 1.5 di atas kepuasan pelanggan pada produk Indosat Ooredoo pada kosumen Indosat IM3 Ooredoo pada Kota Bandung memiliki skor rata-rata 3,1 hal ini merupakan kategori kurang baik. Rendahnya skor rata-rata pada kepuasan pelanggan oleh kurang puas terhadap kualitas pada produk Indosat Ooredoo.

Mendefinisikan kepuasan pelanggan Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Setiap kegiatan usaha dalam hal penjualan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga.

Dalam sebuah transaksi yang lemah maka adanya pengguna kartu Indosat Ooredoo yang merasakan keluhan dari produk itu sendiri. Berikut data jumlah keluhan pelanggan yang peneliti peroleh dari situs forum keluhan Kartu Indosat Ooredoo yang diguna menyebabkan turunnya jumlah pelanggan kartu Indosat Ooredoo adalah sebagai berikut:



Sumber: data internal galeri Indosat Ooredoo Kota Bandung

Gambar 1.2
Jumlah Keluhan Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung tahun 2016-2018

Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa keluhan dari pelanggan kartu Indosat Ooredoo mengalami peningkatan setiap tahunnya, yaitu dari tahun 2016 mencapai 274 keluhan samapai dengan tahun 2018 jumlah keluhan meningkat menjadi 562 keluhan. Hal ini tentunya menjadi ancaman yang sangat serius bagi Indosat Ooredoo yang harus segera diselesaikan agar tetap dapat bersaing.

Keluhan tidak dapat diabaikan oleh perusahaan karena jika mengabaikan berarti membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan. Pada dasarnya keluhan disampaikan melalui dua cara, yaitu penyampaian melalui lisan dan penyampaian secara tertulis misalnya seperti menyampaikan keluhan di berbagai forum atau group komunitas dimedia sosial. Berikut bentk keluhan secara umum yang disampaikan oleh pelanggan kartu Indosat Ooredoo melalui website indosatooredoo.com

Tabel 1.6
Keluhan Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo tahun 2016-2018 di Kota Bandung

No	Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan
1	Sinyal kadang tidak muncul	20
2	Tidak ada sosialisasi khusus kepada pelanggan ketika ada perubahan promo paket telepon atau paket internet	24
3	Banyak pesan palsu/penipu yang mengatasnamakan pihak Indosat Ooredoo	23
4	Jaringan data internet 2G/3G/4G tidak stabil	32
5	Keamanan minimum mengenai SMS pencuri pulsa	19
6	Seringnya kegagalan dalam pembatalan paket	25
7	Kartu sim tidak terdeteksi	21
8	Harga tidak sesuai dengan kualitas jaringan pada Indosat Ooredoo	30

Sumber: indosatooredoo.com

Berdasarkan Tabel 1.6 menunjukkan bahwa keluhan dari pelanggan kartu Indosat Ooredoo tersebut dapat mempengaruhi secara langsung pada penurunan jumlah pengguna. Ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau pelayanan akan menyebabkan pelanggan tersebut akan merasa kecewa terhadap kinerja yang telah diberikan karena tidak sesuai dengan harapannya.

Oleh karena itu keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan kartu Indosat Ooredoo selama tiga bulan terakhir. Keluhan yang diterima kebanyakannya mengenai rendahnya kualitas produk yang diberikan dan juga harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan pelayanan yang di berikan. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan harga pada kartu Indosat Ooredoo yang maksimal tanpa konsumen merasa dibebani oleh harga pelayanan jasa tersebut. Berdasarkan data yang telah dijelaskan sebelumnya menyangkut keluhan menggunakan kartu Indosat Ooredoo, maka peneliti melakukan survei pendahuluan mengenai kepuasan dalam bentuk kuesioner yang

dibagikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak kekurangan yang dimiliki oleh kartu prabayar Indosat Ooredoo dan harus menjadi tolak ukur pengembangan kedepannya bagi perusahaan agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu perlu dilakukan indentifikasi tingkat produk kartu prabayar Indosat Ooredoo guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi (2014:21) yaitu : kualitas produk, kualitas Pelayanan, emosional, harga dan biaya. Hal tersebut untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi terhadap turunnya tingkat kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo dengan cara menyebar kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan kartu Indosat Ooredoo sebanyak 30 responden. Berikut berupa pernyataan yang diajukan kepada setiap responden :

Tabel 1.7
Data Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Dan Biaya Pada Kartu Indosat Ooredoo

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kualitas Produk	Kartu prabayar Indosat Ooredoo memiliki nama merek terkenal.	3	11	6	6	3	3.0	Kurang baik
		Kualitas produk kartu prabayar Indosat Ooredoo sangat baik dan stabil.	2	15	7	4	2	3.3	Kurang baik
2	Kualitas Pelayanan	Pelayanan call center kartu prabayar Indosat Ooredoo sangat ramah.	9	13	5	2	1	3,9	Baik
		Pelayanan keluhan dalam kartu prabayar Indosat	5	9	10	4	2	3,3	Kurang Baik

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
		Ooredoo mudah ditanggapi.							
3	Harga	Harga kartu prabayar Indosat Ooredoo terjangkau oleh semua kalangan.	2	13	8	5	2	3,2	Kurang Baik
		Harga dengan kualitas produk kartu prabayar Indosat Ooredoo sesuai dengan yang ditawarkan.	4	6	7	7	6	2,8	Kurang Baik
4	Biaya	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang didapat.	4	13	7	2	4	3,3	Kurang Baik
		Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan harapan pelanggan.	5	10	7	6	2	3,3	Kurang Baik
5	Emosional	Kualitas jaringannya sesuai dengan pelanggan.	3	11	8	3	5	3,1	Kurang Baik
		Kepuasan pelanggan setelah memakai kartu prabayar Indosat Ooredoo	4	10	8	3	4	3,1	Kurang Baik

Sumber: hasil olah data kuesioner pendahuluan 2019

Berdasarkan tabel 1.7 di atas kualitas produk pada kartu Indosat Ooredoo pada pelanggan kartu Indosat Ooredoo memiliki rata-rata 3,1 hal ini merupakan kategori kurang baik. Rendahnya skor rata-rata pada kualitas produk dengan adanya kualitas yang tidak stabil pada kartu Indosat Ooredoo. Produk merupakan inti dari sebuah kegiatan pemasaran karena produk merupakan output atau hasil dari salah satu kegiatan atau aktivitas perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar sasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada dasarnya

dalam membeli suatu produk, seorang konsumen tidak hanya membeli produk, akan tetapi konsumen juga membeli manfaat atau keunggulan yang dapat diperoleh dari produk yang dibelinya. Oleh karena itu, suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain, salah satunya dari segi kualitas yang ditawarkan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen.

Sedangkan harga pada Indosat Ooredoo memiliki skor rata-rata 2,8 hal ini merupakan kategori kurang baik. Rendahnya skor rata-rata pada harga. Pada kartu indosat Ooredoo dengan harga yang melonjak sangat tinggi. Harga merupakan unsur yang sangat sensitif bagi konsumen, penempatan harga menjadi hal yang sangat penting untuk bisa memperoleh pelanggan. Kesalahan dalam penetapan harga bisa berakibat fatal bagi perusahaan. Memang dengan harga yang tinggi perusahaan bisa meraih keuntungan lebih besar akan tetapi bagi pelanggan, harga yang terlalu mahal malah bisa menjadi sebuah ketakutan. Penetapan harga yang tepat sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Berikut adalah perbandingan harga kartu prabayar Indosat Ooredoo dengan kartu prabayar lainnya :

Tabel 1.8
Perbandingan Harga Kartu Indosat dengan Kartu Lainnya

No	Operator Seluler	Harga	Kouta
1	Telkomsel	Rp. 75.000	15 GB
2	Indosat Ooredoo	Rp. 125.000	15 GB
3	XL Axiata	Rp. 90.000	15 GB
4	Tri	Rp. 65.000	15 GB

Sumber: data diolah peneliti 2019

Berdasarkan tabel 1.8 mengenai perbandingan harga kartu Indosat Ooredoo dengan kartu lainnya dapat diartikan bahwa kartu prabayar Indosat Ooredoo

tersebut menjual produk dengan jumlah kouta yang sama. Diantara dari kartu yang lainnya tersebut dapat dilihat bahwa kartu Indosat memiliki harga yang mahal dengan kouta yang sama pada kartu lainnya. Hal tersebut bisa mengakibatkan konsumen kehilangan minat untuk melakukan pembelian.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain menunjukkan bahwa kualitas produk, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu dari Dessica Dinar Sari (2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Serta hasil penelitian dari Komang Gede Ginantraet.al (2017) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka peneliti sampai kepada pemahaman bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan kartu prabayar Indosat Ooredoo. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU INDOSAT OOREDOO (Survei Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo pada Kota Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan menjelaskan mengenai permasalahan-permasalahan yang ada dalam peneliti. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang

dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian yang terjadi pada kartu Prabayar Indosat Ooredoo sebagai berikut:

1. Persaingan operator seluler di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya.
2. Kartu Indosat Ooredoo yang tadinya rating kedua sekarang menurun menjadi keempat.
3. Kartu Indosat Ooredoo menurun pendapatannya.
4. Kualitas dalam kartu Indosat Ooredoo tidak stabil atau tidak signifikan.
5. Rendahnya proses kepuasan pelanggan pada kartu Indosat Ooredoo.
6. Banyak jumlah keluhan pelanggan kartu Indosat Ooredoo pada tahun 2018.
7. Kualitas produk kartu Indosat Ooredoo kurang baik.
8. Kartu Indosat Ooredoo harga yang tinggi tetapi dengan kualitas yang kurang stabil di bandingkan dengan kartu lainnya.
9. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan alasan pemilihan judul maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas produk kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.

2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang harga kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan pelanggan tentang kualitas produk kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.
2. Tanggapan pelanggan tentang harga kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung.
3. Tanggapan pelanggan tentang kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo di kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh kualitas produk dan haraga terhadap kepuasan pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi kedalam dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dapat memperkaya teori-teori mengenai kualitas produk, harga dan kepuasan

pelanggan.

2. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan bidang kajian manajemen pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis
 - a. Menjadi lebih memahami tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas produk dan harga pada kartu prabayar Indosat Ooredoo di Kota Bandung.
 - b. Memahami dan menganalisis kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas.
 - c. Memahami dan menganalisis keseimbangan antara harga ditetapkan dan kualitas produk yang diberikan guna menciptakan kepuasan pelanggan.
 - d. Dapat memahami dan menganalisis harapan yang timbul dari pelanggan untuk merealisasikan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Bagi perusahaan
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan.
 - c. Membantu perusahaan dalam peningkatan kualitas dan penempatan harga.
 - d. penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran mengenai kualitas produk dan penempatan harga dalam mewujudkan kepuasan

pelanggan dan menjadi masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
- b. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis.
- c. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian sejenis.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.