

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan komunikasi dewasa ini bergerak dengan sangat cepat. Perubahan komunikasi yang semula dilakukan secara tatap muka, kini komunikasi bisa terjadi dengan *instrument* seperti telepon seluler, komputer atau laptop sebagai media untuk membantu komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada era serba digital seperti saat ini, jaringan internet sangat dibutuhkan oleh semua sektor, baik itu sektor pendidikan maupun sektor non pendidikan. Internet (*Internasional Network*) adalah sebuah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai macam ukuran jaringan komputer di seluruh dunia. Internet adalah jaringan informasi komputer mancanegara yang berkembang sangat pesat dan pada saat ini dapat dikatakan sebagai jaringan informasi terbesar. Pengguna internet di Indonesia sendiri memiliki jumlah yang sangat banyak. Menurut Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Johnny G. Plate mengungkapkan, hingga Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta orang.

*Internet Service Provider* (ISP) adalah kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan telekomunikasi berbasis teknologi *broadband* untuk mengakses jaringan internet dengan menggunakan jaringan telekomunikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Aktivitas penggunaan internet membutuhkan alat pendukung atau *instrument* seperti perangkat dalam menjalankannya. Jaringan internet ini yang akan menghubungkan antar pengguna perangkat tersebut untuk dapat berkomunikasi. Pada era serba *online* maka jaringan internet sangat dibutuhkan oleh semua sektor baik dari pendidikan, perdagangan dan atau yang lainnya. Begitu pun dengan *intrument* sebagai media pendukung komunikasi, sangat sulit untuk tidak menggunakan dalam berbagai aktivitas komunikasi.

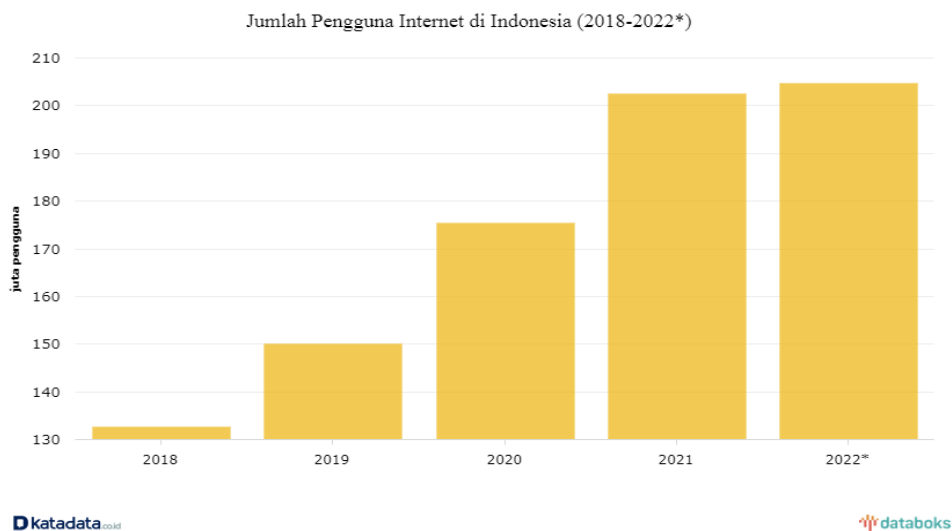
Informasi dan komunikasi pada era teknologi ini, menunjukkan perkembangan yang cepat, pertumbuhan internet juga mengalami peningkatan dengan berbagai kebutuhan lainnya. Dalam sebuah laporan dari *Digital 2022 April Global Statshot Report* yang dikutip oleh [tekno.kompas.com](http://tekno.kompas.com), jumlah pengguna internet di dunia kini mencapai 5 miliar, angka ini mewakili 63% populasi penduduk dunia yang kini diperkirakan mencapai 7,93 miliar orang. Sedangkan pengguna internet pada Asia Tenggara meliputi negara Indonesia, Vietnam, Thailand, Singapura, hingga Malaysia, persentase jumlah pengguna internet di kawasan ini per April 2022 mencapai 9,9 persen.

Munculnya wabah atau virus COVID-19 menurut laporan dari [bbc.com](http://bbc.com) Indonesia terjadi pertama kali pada akhir tahun 2019 di China dan pada Juni 2021 telah menyebar ke seluruh dunia. Beberapa kasus awal terkait pasar basah di Kota Wuhan, tempat klaster pertama infeksi Covid-19 tercatat.

Pandemi ini mulai masuk ke Indonesia di penghujung tahun 2019, menyebabkan berbagai aktivitas dilakukan secara *online*. Baik itu dari kegiatan bisnis, pendidikan, maupun yang lainnya. Hal ini mengharuskan semua kegiatan

mengalami pembatasan dan mengharuskan kegiatan dilakukan di rumah dan secara *online*. Salah satu faktor peningkatan penggunaan internet ini disebabkan oleh era Pandemi, yang menunjukkan peningkatan yang tinggi akan kebutuhan serba *online*.

Jumlah pengguna internet di dunia membuka peluang akan bisnis penyedia jasa layanan internet. Dalam jumlah pengguna internet dunia menunjukkan pertumbuhan yang besar, hal ini selaras dengan pertumbuhan di Indonesia.



Sumber : Katadata.co.id (2022)

**Gambar 1.1**  
**Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022**

Gambar 1.1 menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Pertumbuhan pesat ini dipengaruhi dengan salah satu faktor Pandemi pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 yang mana kebutuhan internet di masa Pandemi sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Namun berbeda dengan tahun 2021 dan 2022 peningkatan tidak terjadi begitu tinggi di Indonesia.

Tingkat umur pengguna internet saat ini sudah semakin luas, karena beberapa hal seperti kegiatan sekolah, bekerja, bermain permainan *online*, kegiatan sehari-hari dan lainnya. Semakin pesat pertumbuhan *digital* semakin luas pula kegiatan-kegiatan yang semula dilakukan secara langsung atau tidak membutuhkan jaringan internet namun saat ini berubah menjadi serba *digital* dan menggunakan jaringan internet. Semakin tinggi pula kebutuhan akan jaringan internet dalam segala umur maupun kalangan.



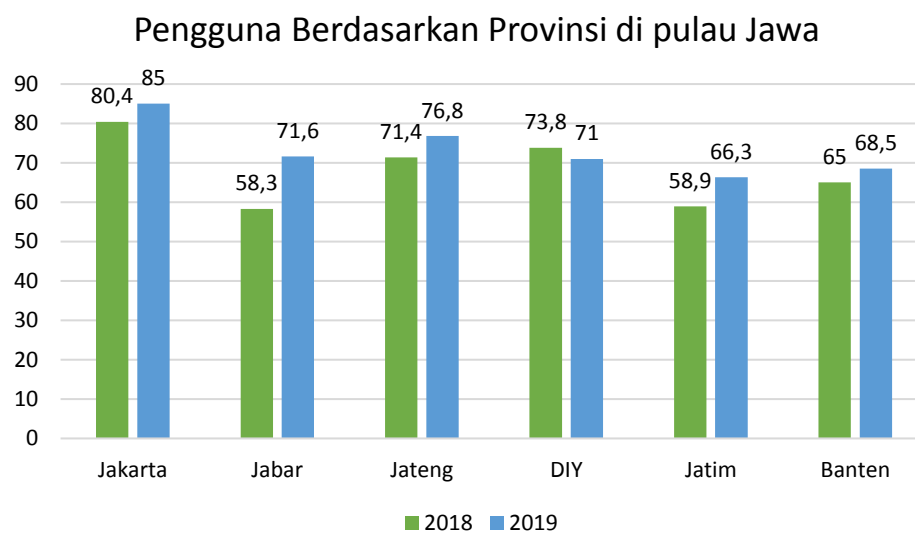
Sumber: BPS, Survei sosial ekonomi nasional (2022)

**Gambar 1.2**  
**Persentase penduduk usia 10 tahun ke atas**

Gambar 1.2 Persentase penduduk usia 10 tahun ke atas yang mengakses internet dalam 3 bulan terakhir menurut kegiatan utama, 2020 tersebut terlihat bahwa dari penduduk sekolah sebagian besar yaitu 70,18 persen di antaranya menyatakan pernah mengakses internet. Untuk di daerah perkotaan maupun perdesaan, yaitu 78,65 persen dan 58,70 persen penduduk yang sekolah telah memanfaatkan internet. Diikuti penduduk yang mempunyai kegiatan bekerja dan

kegiatan lainnya yang sebagian besar mengakses internet. sementara itu, penduduk dengan kegiatan utama mengurus rumah tangga belum banyak memanfaatkan internet yang terlihat dari persentasenya di bawah lima puluh persen.

Dikutip dari [jabar.pojoksatu.id](http://jabar.pojoksatu.id), Sekretaris Diskominfo Kabupaten Purwakarta, Rudi Hartono mengatakan, keberadaan internet desa sangat penting, karena dapat mendorong kemajuan semua bidang di desa seperti pendidikan, perekonomian, pariwisata, pelayanan kepada masyarakat dan mendorong BUMDes dalam mempromosikan produk lokal menggunakan saluran *e-commerce* atau *market place*.



Sumber : [apjii.or.id](http://apjii.or.id) (2020)

**Gambar 1.3**  
**Pengguna Internet per provinsi di Jawa 2019-2020**

Gambar 1.3 dalam laporan yang berjudul laporan survei internet APJII 2019-2020-(Q2) menjelaskan bagaimana persentase pengguna internet dari total penduduk per provinsi di Jawa. Jakarta menunjukkan angka sebesar 80,4% pada tahun 2018 dan 85% di tahun 2019. Sedangkan Jawa Barat memiliki angka yang

lebih rendah dibandingkan oleh Jakarta, yaitu sebesar 58,3% di tahun 2018 dan 71,6% di tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsumsi akan internet sudah melebihi setengah dari jumlah penduduk yang belum bisa menggunakan internet.

**Tabel 1.1**  
***Top Brand Index kategori Internet Service Provider (ISP)***

No.	Provider	Top Brand Index				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	IndiHome	50,3%	42,1%	39,8%	36,7%	34,6%
2	FirstMedia	17,3%	22,4%	29,9%	23,1%	24,2%
3	BizNet	2,1%	6,8%	8,3%	8,2%	10,8%
4	Indosat M2	-	-	4,5%	4,5%	4,1%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com/> (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 IndiHome terus mengalami penurunan selama dua tahun, pada tahun 2019 IndiHome mengalami penurunan persentase sebesar 3,1%, sedangkan di tahun 2021 IndiHome kembali mengalami penurunan persentase sebesar 2,1%. Penurunan ini bisa terjadi karena berbagai faktor yang mempengaruhinya.

PT. Telkom Purwakarta merupakan salah satu Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) di kantor WITEL Karawang. Yang termasuk daerah dalam WITEL Karawang yaitu Purwakarta, Subang, dan Karawang. Setiap daerah ini saling bersaing di dalam penjualannya masing-masing, untuk dapat mencapai angka penjualan tertinggi. Namun dari beberapa daerah memiliki kelemahan maupun kelebihan sendiri. Beberapa faktor lain bisa berdampak pada penjualan setiap daerah.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah pengguna IndiHome wilayah Karawang 2017 - 2021**

<b>Kota</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Karawang	4.921	13.159	19.393	27.611	39.445
Subang	4.007	11.967	16.695	25.294	30.626
Purwakarta	3.184	11.858	19.188	19.115	18.754
Total WITEL	12.112	36.984	55.276	72.020	88.825

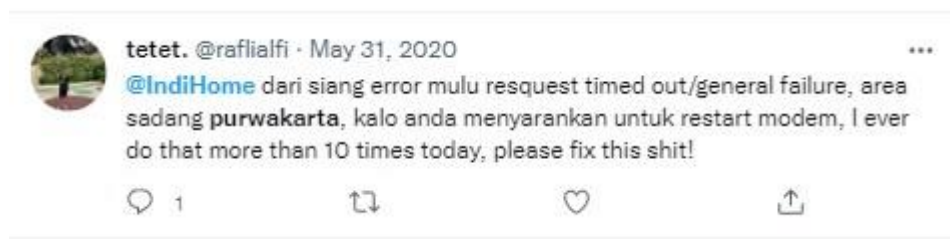
Sumber : Kantor Daerah Purwakarta (2022)

Tabel 1.2 menunjukkan angka penjualan di WITEL Karawang dari tahun 2017 sampai tahun 2021. Tahun 2017 sampai tahun 2018 pada setiap daerah memiliki angka penjualan yang meningkat dan memiliki perbedaan yang tidak terlalu tinggi. Sedangkan pada tahun 2019 daerah Karawang dan Purwakarta memiliki angka yang tidak jauh berbeda, selisih pada kedua kota ini sebesar 205 atau 1,01% pengguna. Berbeda dengan angka yang dimiliki orang Subang di tahun 2019 memiliki sebesar 16.695. Pada tahun 2019 ke tahun 2020 untuk kota Subang dan Karawang memiliki angka penjualan yang meningkat besar. Untuk kota Karawang memiliki angka kenaikan penjualan sebesar 8.218 atau 42,3% di tahun 2020.

Pada penjualan di tahun berikutnya, kota Subang memiliki angka kenaikan penjualan di tahun 2020 sebesar 8.599 atau 51% yang mana angka ini lebih besar jika dibandingkan dengan kota Karawang di tahun yang sama. Pada tahun 2020 dan tahun 2021, di kota Subang dan Karawang menunjukkan angka yang meningkat cukup tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Karawang pada tahun 2020 dan 2021 memiliki kenaikan angka penjualan sebesar 11.834 atau 42,8% pengguna baru, sedangkan Subang pada tahun yang sama memiliki kenaikan angka penjualan sebesar 5.332 atau 21% pengguna baru.

Berbeda halnya dengan kota Purwakarta yang mengalami penurunan angka penjualan pada tahun 2021. Pada tahun 2020 kota Purwakarta memiliki angka penjualan sebesar 19.115 dan di tahun 2021 angka tersebut menurun menjadi 18.754. Penurunan angka penjualan dari tahun 2019 hingga 2021 sebesar 434 atau sebesar (2,3%) pengguna berhenti berlangganan.

Tabel 1.2 dengan warna kuning menunjukkan adanya masalah mengenai tidak stabilnya penjualan, dan menunjukkan angka yang terus menurun dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Hal ini didukung oleh beberapa keluhan yang dilakukan oleh pelanggan di media sosial *twitter* pada tahun 2020.



Sumber : Twitter @IndiHome Purwakarta

#### **Gambar 1.4** **Ulasan konsumen IndiHome Purwakarta**

Gambar 1.4 menunjukkan keluhan konsumen IndiHome Purwakarta pada tahun 2020 di bulan Mei. Konsumen tersebut mengalami gangguan dalam jaringan internet di daerah Sadang Purwakarta. Adapun upaya konsumen untuk melakukan *restart* modem dan menyatakan sudah melakukan lebih dari sepuluh kali dilakukan, namun koneksi internet tidak bisa kembali membaik.





Sumber : Twitter @IndiHome Purwakarta

### **Gambar 1.5** **Ulasan konsumen IndiHome Purwakarta**

Gambar 1.5 menunjukkan keluhan konsumen pada bulan dan tahun yang sama dan keluhan yang serupa, namun berbeda pada daerah gangguan. Setelah unggahannya, konsumen lain membalas dengan arahan untuk langsung melaporkan pada pihak @IndiHomeCare. Pihak @IndiHomeCare merespons akan adanya keluhan tersebut, dan memberikan penjelasan mengenai gangguan yang dialami pada *fiber optic* di daerah tersebut. Hal ini menjadi permasalahan pada kepuasan konsumen yang dialami oleh pengguna IndiHome di kota Purwakarta. Kepuasan Konsumen menurut Kotler dan Amstrong (2016:153) menyatakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan atau hasil terhadap harapan.

Kepuasan Konsumen sangat penting bagi para pelaku bisnis, baik itu bisnis jasa maupun barang. Kepuasan dapat terjadi apabila konsumen itu sendiri telah mendapatkan pengalaman mengenai produk, jasa, atau pelayanan yang telah

diberikan. Menurut Kotler dan Amstrong (2016:153) menyatakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan atau hasil terhadap harapan. Faktor dalam maupun luar perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Perlunya beberapa hal dilakukan dan ditujukan untuk melihat permasalahan yang ada pada pelanggan IndiHome di kota Purwakarta secara lebih jelas mengenai kepuasan konsumen. Pada penelitian pendahuluan jumlah responden sebesar 30 responden, adapun karakteristik responden pada penelitian pendahuluan yaitu pengguna berumur 17-22 tahun sebesar 5 (16%) responden, usia 23-28 tahun sebesar 11 (36%) responden dan usia 29-33 tahun sebesar 14 (46%) responden. Responden terbagi berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebesar 24 responden dan perempuan sebesar 6 responden. Pada jenis pekerjaan responden terbagi menjadi pelajar/mahasiswa sebesar 10 (33%) responden, pegawai/pekerja kantor sebesar 12 (40%), wiraswasta sebesar 6 (10%) responden dan lainnya sebesar 2 (7%). Berikut hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen mengenai kepuasan konsumen permasalahan yang hasilnya disajikan sebagai berikut ini:

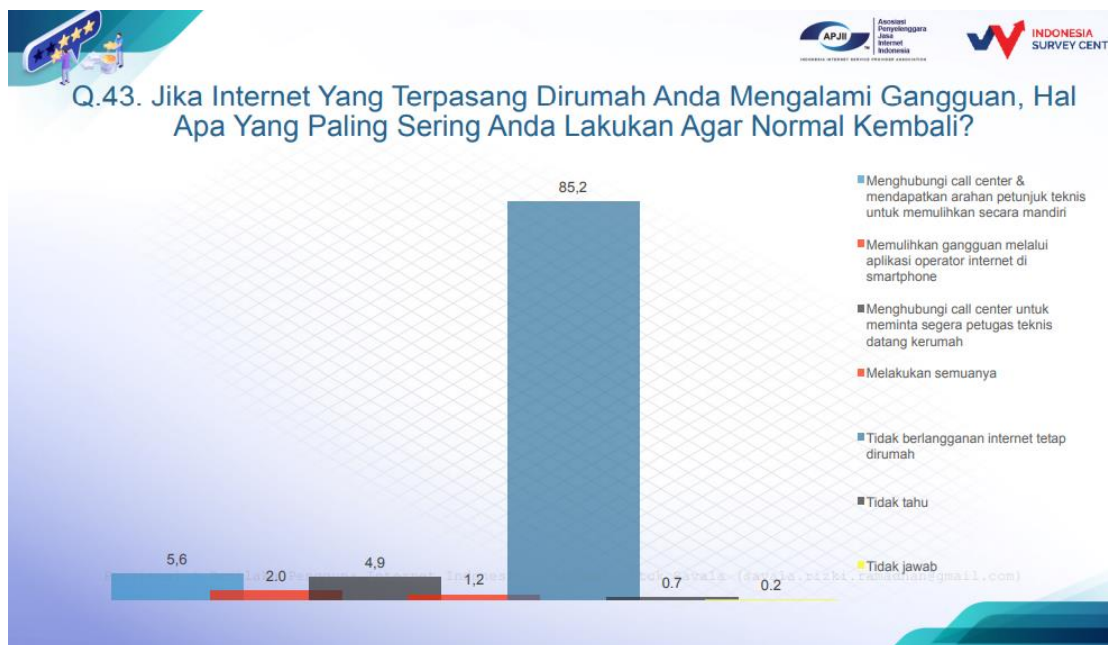
**Tabel 1.3**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kepuasan Konsumen:**

No.	Variabel	Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS	
1	Kepuasan Konsumen	Puas terhadap produk IndiHome	0	6	14	10	0	2,86
		Puas terhadap pelayanan PT. Telkom Purwakarta	0	9	12	9	0	2,8

Sumber: Data diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan pada Tabel 1.3 terdapat masalah mengenai kepuasan konsumen pengguna IndiHome di kota. Kepuasan konsumen yang dirasakan oleh konsumen IndiHome di kota Purwakarta dinilai masih kurang baik. Hal ini berkaitan dengan apa yang telah dirasakan atau alami oleh pengguna produk IndiHome dari pihak PT. Telkom Purwakarta kepada konsumennya.

Kebutuhan kualitas jaringan yang baik bagi beberapa pengguna menjadikan kualitas jaringan internet sangat dibutuhkan. Pada kegiatan perkantoran yang sedang bekerja harus memiliki jaringan internet yang cepat juga stabil agar membantu segala kegiatan dalam bekerja. Hal yang sama terjadi pada kegiatan belajar mengajar secara *online*, jaringan yang baik sangat dibutuhkan baik bagi pengajar maupun murid yang mengikuti kegiatan tersebut.

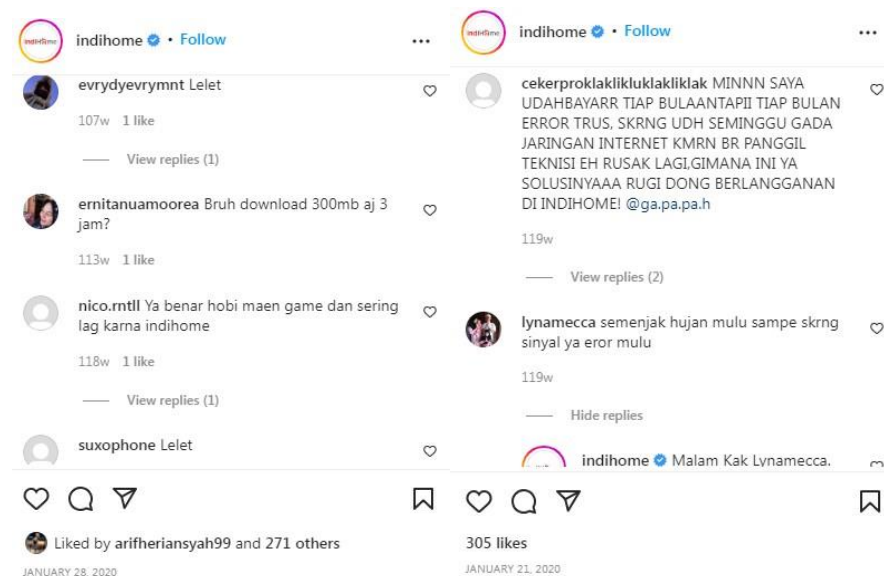


Sumber : apji.or.id (2020)

**Gambar 1.6**  
**Tindakan konsumen saat mengalami gangguan**

Gambar 1.6 menunjukkan bahwa angka terbesar tindakan pelanggan adalah dengan menghubungi *call center* & mendapatkan arahan petunjuk teknis untuk memulihkan secara mandiri sebesar 85,2%. Maka bantuan teknis dan arahan pelayanan yang baik dapat membantu konsumen dalam mengatasi masalah yang sedang terjadi. Keandalan dalam membantu konsumen ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berlangganan.

Penurunan pada tahun 2020 pada tabel 1.1 menunjukkan persentase yang cukup besar. Terdapat beberapa keluhan di tahun 2020 yang berkaitan dengan kualitas jaringan IndiHome mengalami gangguan, di antaranya seperti :



Sumber : Instagram @IndiHome

### Gambar 1.7 Ulasan konsumen di Instagram

Gambar 1.7 mengenai keluhan pengguna IndiHome yang mengalami kendala dalam kecepatan jaringan saat pengunduhan dan juga mengenai *error* pada jaringan dalam jangka waktu satu pekan dan kendala saat terjadi hujan.

Layanan ISP dalam pengukuran kualitas memiliki NCIS *Quality Model* dan dimensi yang sesuai dengan tingkat pengukurannya. Menurut Paramaporn Thaichon (2016) NCIS *Quality Model* memiliki 4 dimensi yaitu *network quality*, *customer service*, *information quality*, dan *security & privacy*.

Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan dan ditujukan untuk melihat permasalahan yang ada pada konsumen IndiHome di kota Purwakarta secara lebih jelas, mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Berikut hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap konsumen mengenai beberapa permasalahan yang hasilnya disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai NCIS *Quality Model*:**

No.	Variabel	Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS	
1	<i>Network Quality</i>	Kualitas Jaringan IndiHome stabil	0	5	14	10	1	2,76
		Internet cepat & stabil saat mengunduh	0	6	7	15	2	2,56
		Internet cepat & stabil saat mengunggah	0	2	16	11	1	2,63
		Jaringan sesuai dengan pembelian	1	2	9	18	0	2,53
2	<i>Customer Service</i>	<i>Customer service</i> berpengetahuan luas	0	2	15	12	1	2,6
		Respon perbaikan cepat	0	1	11	16	2	2,36
		<i>Customer service</i> menunjukkan ketulusan minat untuk memecahkan masalah	1	1	16	10	2	2,63
		Pengarahan teknis membantu	0	1	16	9	4	2,46
3	<i>Information Quality</i>	Informasi dari <i>website</i> membantu	0	5	13	9	3	2,66
		<i>Provider</i> menyediakan informasi tepat waktu	0	3	15	11	1	2,66
		sosialisasi diberikan saat ada perubahan kebijakan	0	3	8	15	4	2,53
		Informasi <i>website</i> lengkap	1	2	12	15	0	2,63
4	<i>Security &amp; Privacy</i>	<i>Provider</i> ini memiliki fitur keamanan yang tinggi	1	4	18	6	1	2,93
		Merasa aman bertransaksi dengan <i>provider</i> ini	2	3	17	6	2	2,9

Sumber: Data diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan pada Tabel 1.4 terdapat masalah yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan IndiHome di PT Telkom Purwakarta yaitu terhadap *Network Quality*, *Customer Service*, *Information Quality* dan *Security and Privacy*. Kualitas jaringan yang ada di PT Telkom Purwakarta dinilai masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan alasan kualitas produk IndiHome masih dirasa kurang baik dan produk yang disediakan tidak sesuai dengan harapan, serta kurangnya informasi yang diberikan dan pelayanan belum mampu mengatasi keluhan konsumen. Pada kualitas jaringan sangat mempengaruhi ketidakpuasan konsumen karena banyaknya gangguan atau keluhan yang dilakukan PT telkom Purwakarta.

Tabel 1.2 sudah menjelaskan mengenai jumlah pengguna layanan internet IndiHome di tiga wilayah, terdapat selisih antara setiap daerah. Pada tahun 2021 kota Karawang memiliki total pengguna sebesar 39.445 Subang memiliki total pengguna sebesar 30.626 dan Purwakarta memiliki total pengguna sebesar 18.754. selisih antara kota Karawang dan Subang sebesar 8.819 atau 22% pengguna di tahun 2021. Selisih antara Karawang dan Purwakarta sebesar 20.691 atau 52%. Sedangkan selisih antara Subang dan Purwakarta sebesar 11.872 atau 38% pengguna.

NCIS *Quality model* adalah alat untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas pelayanan penyedia jaringan internet rumah. Model ini digunakan oleh Paramaporn Thaichon Antonio Lobo Ann Mitsis pada tahun 2014 di Thailand dalam jurnal yang berjudul “*An empirical model of home internet services quality in Thailand*” untuk mengukur kualitas layanan secara keseluruhan dan hubungan antara evaluasi afektif

pelanggan penyedia layanan internet atau ISP. Penelitian ini NCIS *Qualit model* dengan elemen yang digunakan yaitu *Network Quality*, *Customer Service & Technical Support*, *Information Quality & Website Information Support*, dan *Security & Privacy*. Pada 2016 NCIS *Quality model* juga digunakan oleh Paramaporn Thaichon, Thu Nguyen Quach dan Charles Jebarajakirthy di Thailand dalam jurnal yang berjudul “*Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns*” untuk mengukur kualitas layanan secara keseluruhan terhadap loyalitas pelanggan di Thailand. Pada penelitian ini NCIS *quality model* dengan elemen yang digunakan yaitu *Network Quality*, *Customer Service*, *Information Support*, dan *Security* sebagai alat untuk mengevaluasi dan mengukur *Attitudinal Loyalti* dan *Behavioural Loyalty*. Dari dua penelitian ini diuji secara empiris menggunakan data pelanggan ISP di Thailand yang dapat berbeda untuk pelanggan di industri jasa lain maupun negara lain. NCIS *Quality model* yang digunakan oleh kedua peneliti memiliki perbedaan antar elemen dari tahun 2014 dengan tahun 2016 yang dapat berubah-ubah. Perbedaan dapat dilihat pada elemen yang semula *Customer Service & Technical Support* menjadi *Customer service*. Perubahan lain ditunjukkan pada elemen yang semula *Information Quality & Website Information Support* menjadi *Information Quality*. Dan perubahan lainnya yaitu yang semula *Security & Privacy* menjadi *Security*.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan juga dalam kasus-kasus yang terdapat dalam penelitian sebelumnya terdapat beberapa variabel maupun elemen-elemen pada NCIS *Quality model* yang berbeda dengan tingkat waktu yang cukup jauh dan tempat penelitian dilakukan, hal ini menjadi

kesenjangan yang mana tempat penelitian ini dilakukan juga variabel dependen maupun elemen pada NCIS *Quality model* yang digunakan berbeda. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk menguji apakah variabel *network quality*, *customer service*, *information quality* dan *security & privacy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta yang memiliki kesenjangan total pengguna IndiHome antara dua wilayah lainnya yaitu Karawang dan Subang dengan topik permasalahan seperti yang telah diuraikan tersebut dengan judul penelitian **“Pengaruh *Internet Service Provider (ISP) Quality* terhadap Kepuasan Konsumen IndiHome Purwakarta”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Penelitian**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan gambaran permasalahan yang tercakup dalam penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah pada bagian sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingginya tingkat ketidakpuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta.
2. Adanya 4 ketidakpuasan mengenai kualitas jaringan IndiHome.
3. Kualitas jaringan IndiHome tidak baik.
4. Informasi yang diberikan tidak mampu memecahkan masalah konsumen.
5. *Information quality* tidak baik.
6. Terdapat kesenjangan penjualan antar wilayah.



7. Terdapat kesenjangan antar tempat penelitian yang dilakukan.
8. Terdapat kesenjangan antar elemen dalam penelitian.
9. Tidak cepatnya pemasangan produk.
10. Minat *customer service* melayani dengan tulus kurang baik.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang pada bagian sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pengguna mengenai *network quality* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
2. Bagaimana tanggapan pengguna mengenai *customer service* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
3. Bagaimana tanggapan pengguna mengenai *Information Quality* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
4. Bagaimana tanggapan pengguna mengenai *Security & Privacy* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
5. Bagaimana tanggapan pengguna mengenai kepuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta.
6. Seberapa besar pengaruh *Internet Service Provider (ISP) Quality* terhadap kepuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta secara simultan maupun parsial.

### 1.3 Tujuan penelitian

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

1. Tanggapan pengguna mengenai *network quality* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
2. Tanggapan pengguna mengenai *customer service* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
3. Tanggapan pengguna mengenai *information quality* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
4. Tanggapan pengguna mengenai *security & privacy* pada penyedia layanan internet IndiHome di kota Purwakarta.
5. Tanggapan pengguna mengenai kepuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta.
6. Besarnya pengaruh *Internet Service Provider (ISP) Quality* terhadap kepuasan konsumen IndiHome di kota Purwakarta secara simultan maupun parsial.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan *network quality*, *customer service*, *information quality* dan *security & privacy* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

#### 1.4.1 Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai *network quality*, *customer service*, *information quality* dan *security & privacy* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan dalam mata kuliah manajemen pemasaran dan juga bahan pertimbangan serta referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis
  - a. Penulis dapat mengetahui permasalahan *network quality* yang terdapat di PT. Telkom Datel Purwakarta.
  - b. Penulis dapat mengetahui permasalahan *customer service* yang terdapat di PT. Telkom Datel Purwakarta.
  - c. Penulis dapat mengetahui permasalahan *information quality* yang terdapat di PT. Telkom Datel Purwakarta.
  - d. Penulis dapat mengetahui permasalahan *security & privacy* yang terdapat di PT. Telkom Datel Purwakarta
  - e. Penulis dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berlangganan produk IndiHome.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Telkom.

- b. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini untuk memberikan *Internet Service Provider Quality* dari PT. Telkom pada produk IndiHome yang baik kepada konsumen.
- c. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan untuk meningkatkan *Internet Service Provider Quality* agar kepuasan konsumen IndiHome meningkat.

### 3. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan dan gambaran bagi pemerintah di dalam kualitas pelayanan serta penyediaan layanan untuk perbaikan kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharap akan memberikan informasi yang berguna kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan pada penyedia layanan internet rumah sebagai bentuk faktor kepuasan konsumen.