

# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Penyedia Jasa Internet dengan Metode Kuantitatif

Priyono, Bibit Sudarsono, Jefi, Rahmat Tri Yunandar, dan Baginda Oloan Lubis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98 Jakarta

E-mail: priyono.pyo@bsi.ac.id, bibit.bbs@bsi.ac.id, jefi.jfi@bsi.ac.id,  
rahmat.rtr@bsi.ac.id, baginda.bio@bsi.ac.id

## Abstrak

ISP adalah lembaga yang menyediakan jaringan untuk akses internet serta layanan pemeliharaan infrastruktur internet. Namun, ISP sering menghadapi masalah seperti responsivitas pelayanan yang lambat, kualitas jaringan yang tidak stabil, harga pelayanan, dan kehandalan jaringan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan ISP dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif statis. Empat variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responsivitas pelayanan, kualitas jaringan, harga layanan, dan kehandalan jaringan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan memiliki persentase 82,05%, kualitas jaringan 82,22%, harga layanan 78,95%, dan kehandalan jaringan 81,22%, semuanya berada dalam kategori puas. Kesimpulannya, pengguna layanan ISP merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci** : Analisis Tingkat Kepuasan, Google Form, Kuesioner, Masyarakat, Metode Kuantitatif Static Deskriptif.

## Pendahuluan

Pengembangan pasar dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan internet dari tahun ke tahun [1]. ISP menjadi semakin penting untuk menyediakan akses internet yang stabil, cepat, dan andal. Namun, meskipun peran ISP sangat penting, masih banyak masalah yang terkait dengan layanan internet yang mereka sediakan. Beberapa masalah tersebut meliputi kualitas layanan, penundaan, keamanan, dan monopoli. Menurut N. La Surimi, Subardin dalam jurnal Kadi, A.b, dkk mengemukakan bahwa Kebutuhan manusia terhadap akses internet saat ini sangat tinggi, baik untuk mencari informasi, referensi maupun sumber pengetahuan lainnya. Penambahan pengguna internet dapat menyebabkan jaringan komputer mengalami kepadatan lalu lintas jaringan, sehingga jaringan internet perlu dirancang dengan baik agar dapat bekerja lebih optimal dan efisien [2].

Promosi yang dilakukan oleh perpustakaan merupakan cara untuk berkomunikasi dengan pemustaka yang sudah ada maupun yang potensial [3]. Internet adalah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai jenis dan ukuran komputer di seluruh dunia [4]. Metode Deskriptif Statis dapat digu-

nakan dalam penelitian untuk menilai kinerja ISP. Metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik untuk menilai kualitas layanan internet yang diberikan oleh ISP. Penelitian kuantitatif dapat dilakukan melalui survei online atau kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna internet. Data yang dikumpulkan dari survei ini dapat mencakup kecepatan internet, waktu unduh/upload, waktu pemutusan koneksi, dan keandalan layanan. Dalam praktiknya, metode kuantitatif ini dapat membantu ISP membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Dengan data yang akurat dan relevan, ISP dapat memahami kebutuhan pelanggan mereka dan merancang layanan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

ISP atau Internet Service Provider adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan sambungan internet dan layanan terkait lainnya. ISP memiliki infrastruktur telekomunikasi yang terhubung ke internet, di mana mereka membagi kapasitas koneksi internet kepada pelanggan yang membutuhkan layanan tersebut. Salah satu penyedia layanan ISP yang sering digunakan di Indonesia adalah Telkom Speedy, yang menawarkan koneksi internet yang stabil [5].

Masalah yang sering muncul pada jaringan In-

diHome sebagai penyedia layanan internet, khususnya pada perangkat Wi-Fi Router yang memancarkan sinyal elektromagnetik untuk membawa trafik jaringan, termasuk dalam hal pembatasan akses. Router Wi-Fi yang digunakan oleh IndiHome kadang belum mampu membatasi akses internet dengan baik, sehingga orang yang tidak diizinkan atau disebut unauthorized user masih bisa terhubung ke internet. Selain itu, distribusi dan peminjaman IP address oleh Wi-Fi Router tidak dikelola dengan benar, yang memungkinkan unauthorized user tetap mendapatkan IP address dan mengakses internet, bahkan dari luar rumah. [6].

Salah satu aspek paling signifikan dari revolusi ini adalah transformasi dalam infrastruktur jaringan, di mana akses internet cepat dan andal menjadi kebutuhan utama. Fiber to the Home (FTTH) dan Gigabit Passive Optical Network (GPON) muncul sebagai solusi unggulan untuk memenuhi tuntutan ini. [7].

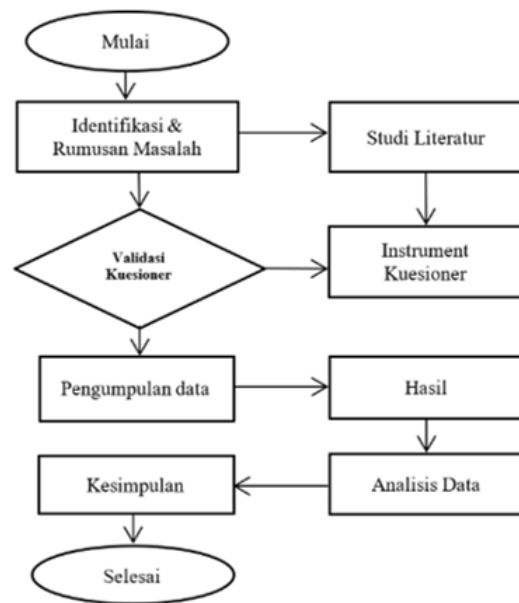
Dalam perkembangannya, berbagai layanan telah muncul untuk memenuhi kebutuhan konsumen warnet, mulai dari game online, akses ke jejaring sosial, layanan bisnis, hingga layanan edukasi. Kemudahan yang diperoleh melalui media komunikasi dan informasi menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi semakin beragam [8].

Secara umum, minat beli pelanggan muncul ketika mereka merasa bahwa manfaat yang diperoleh dari pembelian produk lebih besar daripada apa yang mereka keluarkan. Minat beli ini dipengaruhi oleh keunggulan bersaing perusahaan. Minat jual beli pelanggan, salah satu faktor penentunya adalah harga jual. Konsumen akan mempertimbangkan kelayakan harga produk sebagai salah satu indikator dalam keputusan pembelian [9].

Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan ISP. Jika hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat rendah, ISP dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Sebaliknya, jika tingkat kepuasan masyarakat tinggi, ISP dapat menggunakan informasi tersebut untuk mempertahankan kualitas yang baik dan meningkatkan citra mereka di mata masyarakat.

## Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang mengutamakan penggunaan angka-angka dalam proses pengumpulan data di lapangan [10]. Penelitian kuantitatif dapat dilakukan melalui survei, eksperimen, atau analisis data sekunder, dengan tujuan utama untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan terukur tentang fenomena yang sedang diteliti.



Sumber : Penelitian 2023

Gambar 1: Tahapan penelitian

Menurut R. D. Kristy, dkk. Kusuma dalam jurnal B. Santoso, dkk menyatakan Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan dan merangkum berbagai situasi dan kondisi yang muncul di masyarakat yang menjadi objek penelitian, serta untuk melakukan penilaian berdasarkan persepsi responden [11].

Bagian ini menjelaskan tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah, menggunakan pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan data berbentuk angka yang kemudian diolah untuk merepson perumusan masalah, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1.

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan ISP dengan metode kuantitatif adalah sebagai berikut:

1. Survei dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang dipilih secara acak dari populasi masyarakat. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan mengenai kualitas layanan ISP dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang ada, seperti data statistik dari pemerintah atau survei sebelumnya tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ISP.
3. Setelah data terkumpul, data dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan ISP.

## Teknik Pengumpulan Data

Beberapa langkah yang harus penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku dan interaksi antara pelanggan dengan layanan ISP. Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana pelanggan menggunakan layanan ISP dan mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi.

### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui interaksi tatap muka dengan pelanggan atau pengguna layanan ISP. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan ISP, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 3. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan sumber data dari jurnal-jurnal yang relevan dengan bidang data mining dan menggunakan metode kuantitatif. Setelah data dianalisis, hasil penelitian diinterpretasikan dan dijelaskan dalam laporan penelitian. Laporan ini menyajikan temuan utama, kesimpulan, dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan ISP.

## Pengolahan Data

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur dengan menggunakan kuesioner tersebut.

## Pembuatan Analisis dan Hasil

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk mengolah data dari kuesioner penulis adalah analisis data Statistik Deskriptif. Dengan menggunakan metode ini, dapat diberikan gambaran statistik tentang data yang diperoleh dari kuesioner. Hal ini membantu dalam memahami karakteristik data dan memberikan gambaran tentang distribusi variabel. Berikut adalah langkah-langkah dalam analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif:

1. Data dikumpulkan secara relevan untuk dianalisis. Data yang terkumpul sudah terstruktur dengan baik dan siap untuk diproses.
2. Data yang telah dikumpulkan akan disusun dalam tabel atau format yang sesuai. Variabel yang akan dianalisis diidentifikasi, dan setiap observasi (data individu) terkait dengan variabel yang tepat.

3. Untuk mengukur tingkat kepuasan responden, digunakan skala Likert genap, yaitu skala Likert (1 – 4) dalam kuesioner, yang kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisis. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Tabel 1: Skala Interval

Skala (1-4)	Interval Skala (100)	Nilai Mutu	Mutu Layanan
1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Referensi: Kemenpan RB Tahun 2022

4. Indeks Kepuasan Masyarakat: Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing indikator. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 20 indikator layanan, bobot yang sama diberikan kepada setiap unsur layanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{20} = 0.05$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ yang\ terisi} \times N\ Nilai\ penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi dari evaluasi IKM, hasil penilaian tersebut dikonversikan ke nilai dasar 25. Ini memungkinkan penentuan nilai interval konversi dan evaluasi kualitas layanan dalam bentuk huruf serta interpretasinya.

5. Pengolahan data statistik deskriptif dilakukan menggunakan MS Excel dan SPSS. Kedua alat ini saling melengkapi dalam pengolahan data. Excel mudah diakses oleh banyak orang, memiliki antarmuka yang intuitif, dan mendukung analisis dasar seperti manipulasi data, penghapusan duplikat, filter data, dan pemformatan data. Sementara itu, SPSS menawarkan analisis statistik yang lebih canggih, kemampuan pengolahan data yang kuat, visualisasi data yang lebih mendalam, serta output yang terstruktur. Kedua software ini sangat penting dalam pengolahan dan analisis data.

## Hasil dan Pembahasan

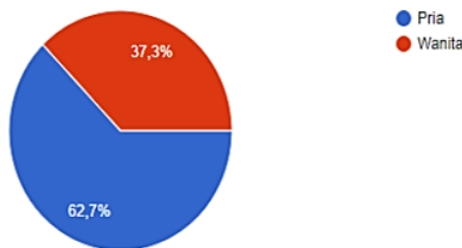
Hasil dari penelitian ini menggunakan data kuesioner yang sudah diisi oleh responden sebagai uji coba.

## Hasil Statistik Deskriptif

Setelah mengumpulkan data dari responden mengenai analisis kepuasan terhadap layanan ISP, terdapat 110 responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut. Berikut adalah hasil data survei mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ISP.

### 1. Jenis Kelamin

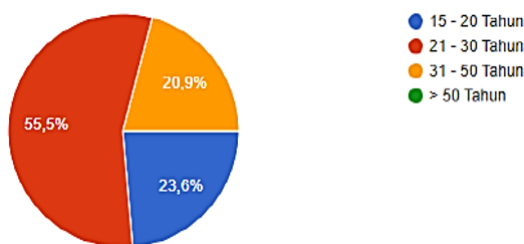
Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Pengelompokan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Diagram Jenis kelamin

Dalam Gambar 2, terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria, dengan presentase sebesar 62,7%, sedangkan wanita memiliki presentase sebesar 37,3%.

### 2. Usia



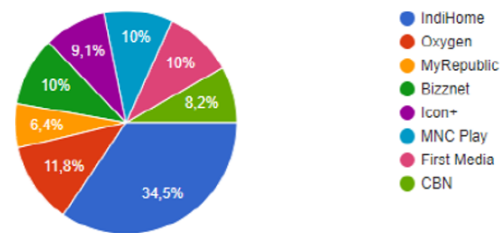
Gambar 3: Diagram Usia

Dalam Gambar 3, terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 21 dan 30 tahun, dengan presentase sebesar 55,5%. Selanjutnya, terdapat mayoritas responden berusia 15 hingga 20 tahun, dengan presentase sebesar 23,6%, dan usia 31 hingga 50 tahun, dengan presentase sebesar 20,9%.

### 3. Jenis Layanan ISP

Dalam Gambar 4, terlihat bahwa mayoritas responden menggunakan beberapa layanan ISP. Indihome digunakan oleh 34,5% responden, diikuti oleh Oxygen dengan 11,2%. Kemudian, layanan seperti Biznet, MNC Play,

dan First Media digunakan oleh 10% responden. Icon+ digunakan oleh 9,1% responden, sedangkan CBN digunakan oleh 8,2%. Layanan ISP MyRepublic digunakan oleh 6,4% responden.



Gambar 4: Diagram Jenis Layanan ISP

## Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

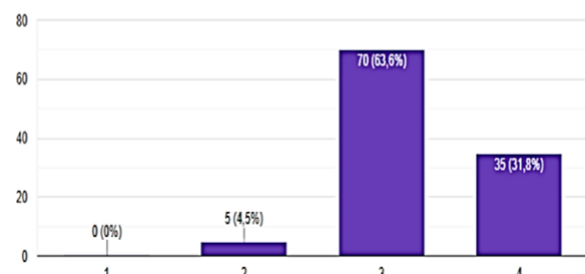
### 1. Responsivitas Pelayanan

Dalam menilai responsivitas pelayanan terhadap layanan ISP, peneliti menggunakan kuesioner dalam bentuk skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai 1 menunjukkan penilaian "Tidak Baik" terhadap responsivitas pelayanan.
- Nilai 2 menunjukkan penilaian "Kurang Baik" terhadap responsivitas pelayanan.
- Nilai 3 menunjukkan penilaian "Baik" terhadap responsivitas pelayanan.
- Nilai 4 menunjukkan penilaian "Sangat Baik" terhadap responsivitas pelayanan.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan respon dari customer care ISP dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan Anda?

110 jawaban

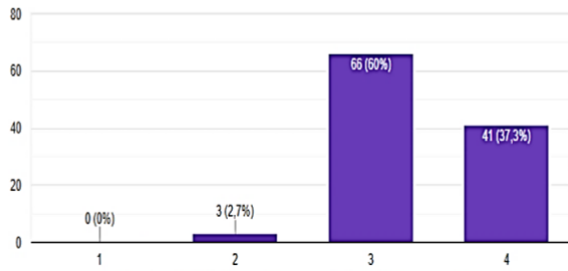


Gambar 5: Chart Responsivitas Pelayanan 1

Dalam Gambar 5, menerangkan bagaimana penilaian terhadap kecepatan respon dari customer care ISP dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Sejauh mana Anda merasa customer care ISP memberikan solusi yang memadai untuk masalah atau keluhan Anda?

110 jawaban

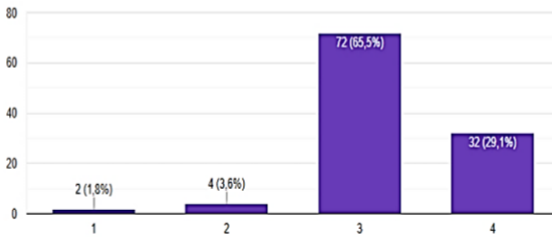


Gambar 6: Chart Responsivitas Pelayanan 2

Dalam Gambar 6, menerangkan Sejauh mana pelanggan merasa customer care ISP memberikan solusi yang memadai untuk masalah atau keluhan pelanggan.

Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keefektifan customer care ISP dalam memberikan informasi atau penjelasan yang Anda perlukan?

110 jawaban

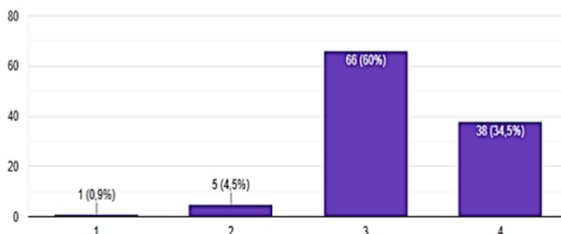


Gambar 7: Chart Responsivitas Pelayanan 3

Dalam Gambar 7, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap tingkat keefektifan customer care ISP dalam memberikan informasi atau penjelasan yang pelanggan perlukan.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kesopanan dan keramahan customer care ISP dalam berinteraksi dengan Anda?

110 jawaban

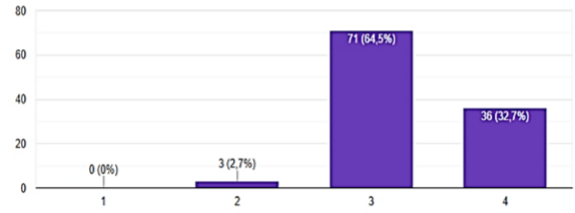


Gambar 8: Chart Responsivitas Pelayanan 4

Dalam Gambar 8, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kesopanan dan keramahan customer care ISP dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Sejauh mana Anda merasa customer care ISP memiliki tingkat kompetensi yang memadai dalam menangani masalah atau pertanyaan yang Anda ajukan?

110 jawaban



Gambar 9: Chart Responsivitas Pelayanan 5

Dalam Gambar 9, menerangkan bagaimana penilaian sejauh mana pelanggan merasa customer care ISP memiliki tingkat komponen yang memadai dalam menangani masalah atau pertanyaan yang anda ajukan.

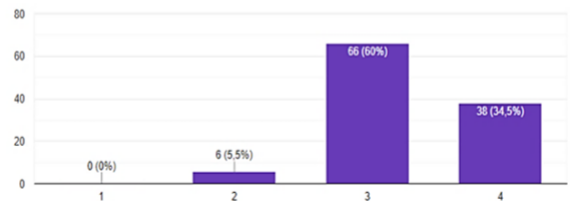
## 2. Kualitas Jaringan ISP

Dalam menilai kualitas jaringan terhadap layanan ISP, peneliti menggunakan kuesioner dengan format skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai 1 menunjukkan penilaian "Sangat Buruk" terhadap kualitas jaringan ISP.
- Nilai 2 menunjukkan penilaian "Buruk" terhadap kualitas jaringan ISP.
- Nilai 3 menunjukkan penilaian "Baik" terhadap kualitas jaringan ISP.
- Nilai 4 menunjukkan penilaian "Sangat Baik" terhadap kualitas jaringan ISP.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan unduh (download) internet yang Anda gunakan?

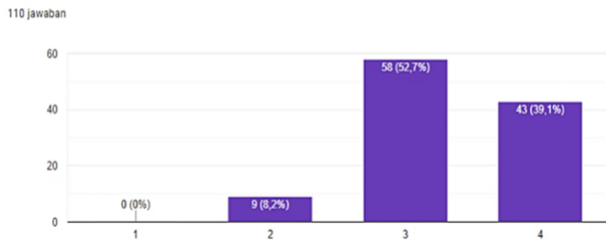
110 jawaban



Gambar 10: Chart Kualitas Jaringan ISP 1

Dalam Gambar 10, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kecepatan unduh yang pelanggan gunakan.

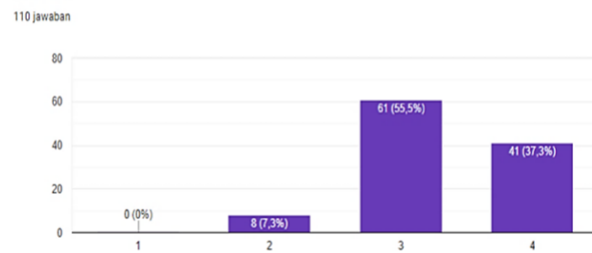
Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan unggah (upload) internet yang Anda gunakan?



Gambar 11: Chart Kualitas Jaringan ISP 2

Dalam Gambar 11, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kecepatan unggah internet yang pelanggan gunakan.

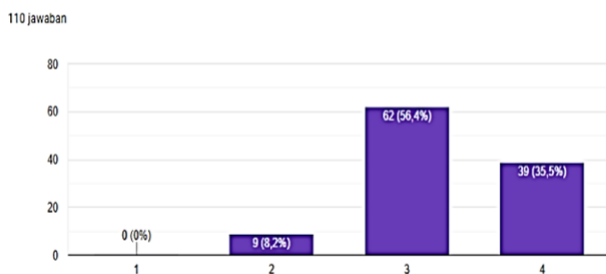
Seberapa puas Anda dengan performa keseluruhan kecepatan internet yang Anda gunakan?



Gambar 14: Chart Kualitas Jaringan ISP 5

Dalam Gambar 14, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan merasa puas dengan performa keseluruhan kecepatan internet yang digunakan.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kestabilan koneksi internet yang Anda gunakan?



Gambar 12: Chart Kualitas Jaringan ISP 3

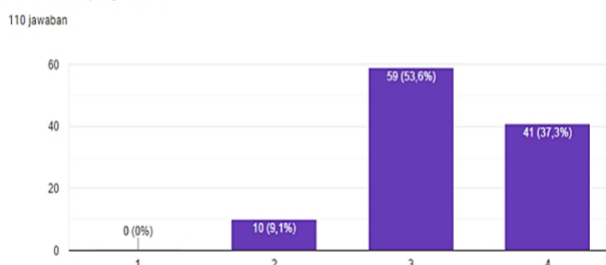
Dalam Gambar 12, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kestabilan koneksi internet yang pelanggan gunakan.

### 3. Harga Layanan

Untuk menilai harga layanan dalam layanan ISP, peneliti menggunakan kuesioner dalam format skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai 1 menunjukkan penilaian "Sangat Mahal" terhadap harga layanan.
- Nilai 2 menunjukkan penilaian "Mahal" terhadap harga layanan.
- Nilai 3 menunjukkan penilaian "Sesuai" terhadap harga layanan.
- Nilai 4 menunjukkan penilaian "Sangat Murah" terhadap harga layanan.

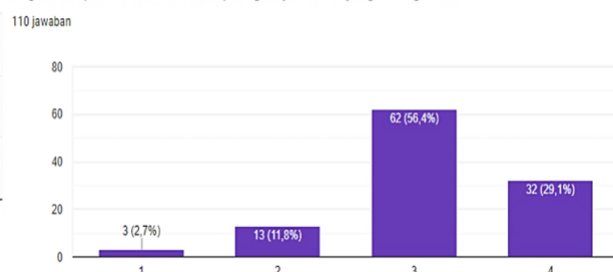
Bagaimana penilaian Anda terhadap konsistensi kecepatan internet saat digunakan dalam waktu yang lama?



Gambar 13: Chart Kualitas Jaringan ISP 4

Dalam Gambar 13, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap konsistensi kecepatan internet saat digunakan dalam waktu yang lama.

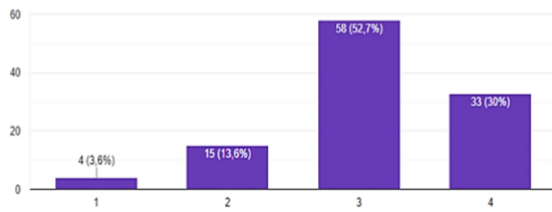
Bagaimana penilaian Anda terhadap harga layanan ISP yang Anda gunakan?



Gambar 15: Chart Harga Layanan 1

Dalam Gambar 15, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap harga layanan ISP yang digunakan.

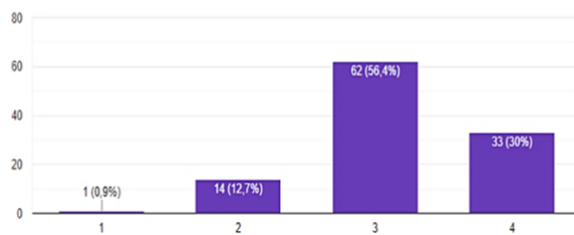
Bagaimana penilaian Anda terhadap harga layanan ISP dalam perbandingan dengan penyedia layanan serupa?  
110 jawaban



Gambar 16: Chart Harga Layanan 2

Dalam Gambar 16, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap harga layanan ISP dalam perbandingan dengan penyedia layanan serupa lainnya.

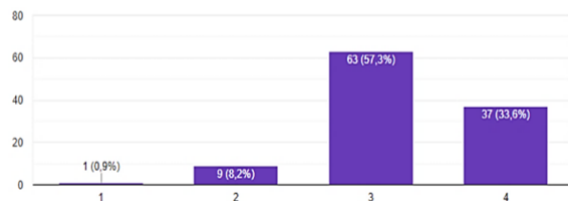
Seberapa puas Anda dengan adanya harga promosi atau diskon yang ditawarkan oleh penyedia layanan internet ISP?  
110 jawaban



Gambar 17: Chart Harga Layanan 3

Dalam Gambar 17, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan seberapa puas dalam adanya harga promosi atau diskon yang di tawarkan oleh penyedia layanan ISP.

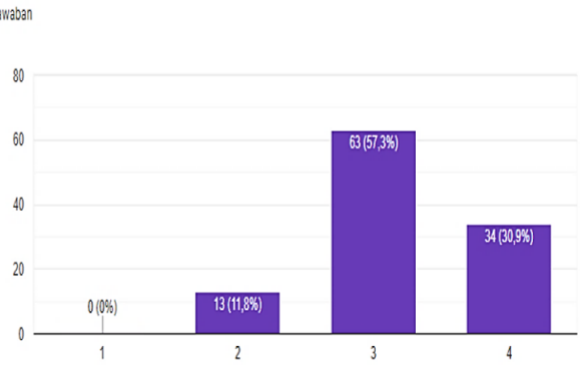
Sejauh mana Anda merasa harga layanan ISP yang Anda bayar adil dengan fitur dan kelebihan yang ditawarkan oleh penyedia?  
110 jawaban



Gambar 18: Chart Harga Layanan 4

Dalam Gambar 18, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan merasa harga layanan ISP yang dibayar dengan fitur dan kelebihan yang di tawarkan oleh penyedia.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas jaringan yang Anda peroleh dari harga yang Anda bayar untuk layanan ISP?  
110 jawaban



Gambar 19: Chart Harga Layanan 5

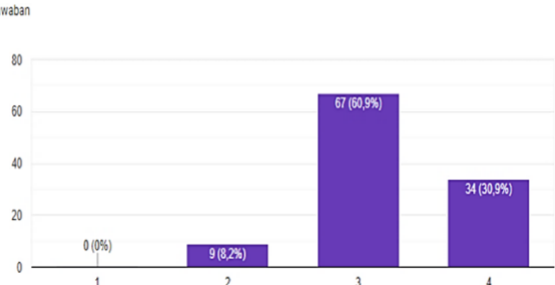
Dalam Gambar 19, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas jaringan yang diperoleh dari harga yang dibayar untuk layanan ISP.

#### 4. Keandalan Jaringan

Untuk menilai keandalan jaringan layanan ISP, peneliti menggunakan kuesioner dengan format skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Nilai 1 menunjukkan penilaian "Sangat Buruk" terhadap keandalan jaringan.
- (b) Nilai 2 menunjukkan penilaian "Buruk" terhadap keandalan jaringan.
- (c) Nilai 3 menunjukkan penilaian "Baik" terhadap keandalan jaringan.
- (d) Nilai 4 menunjukkan penilaian "Sangat Baik" terhadap keandalan jaringan.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas sinyal Wi-Fi yang diberikan oleh ISP?  
110 jawaban

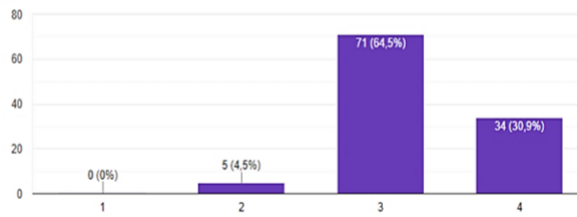


Gambar 20: Chart Keandalan Jaringan 1

Dalam Gambar 20, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas sinyal Wi-Fi yang diberikan oleh ISP.

Bagaimana penilaian Anda terhadap keandalan koneksi internet yang diberikan oleh ISP?

110 jawaban

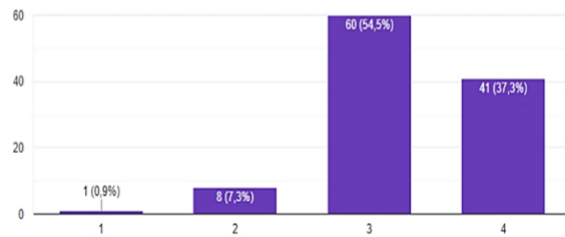


Gambar 21: Chart Keandalan Jaringan 2

Dalam Gambar 21, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap koneksi internet yang diberikan oleh ISP.

Sejauh mana Anda merasa koneksi internet dari ISP tersebut dapat diandalkan dalam menjalankan aktivitas online?

110 jawaban

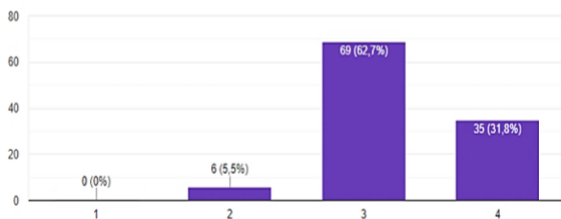


Gambar 24: Chart Keandalan Jaringan 5

Dalam Gambar 24, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan merasa koneksi internet dari ISP dapat diandalkan dalam menjalankan aktifitas online.

Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan internet yang Anda alami dalam mengakses situs web dan aplikasi menggunakan layanan ISP?

110 jawaban

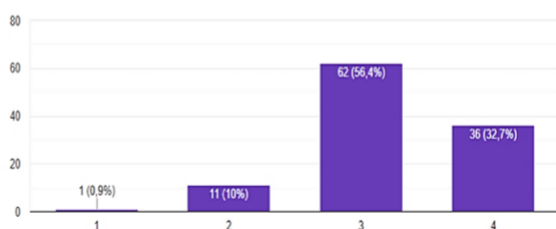


Gambar 22: Chart Keandalan Jaringan 3

Dalam Gambar 22, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap kecepatan internet yang dialami dalam mengakses situs web dan aplikasi menggunakan layanan ISP.

Bagaimana penilaian Anda terhadap ketahanan koneksi internet dari ISP terhadap gangguan cuaca atau pemadaman listrik?

110 jawaban



Gambar 23: Chart Keandalan Jaringan 4

Dalam Gambar 23, menerangkan bagaimana penilaian pelanggan terhadap ketahanan koneksi internet ISP terhadap gangguan cuaca atau pemadaman listrik.

### 5. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau metode penelitian mampu mengukur atau menghasilkan data yang akurat dan valid. Validitas berhubungan dengan sejauh mana instrumen atau metode benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Dalam konteks penelitian, validitas sangat penting karena memastikan bahwa hasil penelitian secara tepat mencerminkan konsep, variabel, atau karakteristik yang ingin diteliti. Berikut adalah hasil uji validitas dari kuesioner analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan ISP.

Tabel 2: R. Tabel Uji Validitas

No	Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	x1.1	0.550	0.1857	Valid
2	x1.2	0.552	0.1857	Valid
3	x1.3	0.588	0.1857	Valid
4	x1.4	0.588	0.1857	Valid
5	x1.5	0.606	0.1857	Valid
6	TotalX1	0.703	0.1857	Valid
7	x2.1	0.655	0.1857	Valid
8	x2.2	0.620	0.1857	Valid
9	x2.3	0.645	0.1857	Valid
10	x2.4	0.628	0.1857	Valid
11	x2.5	0.654	0.1857	Valid
12	TotalX2	0.740	0.1857	Valid
13	x3.1	0.433	0.1857	Valid
14	x3.2	0.439	0.1857	Valid
15	x3.3	0.463	0.1857	Valid
16	x3.4	0.358	0.1857	Valid
17	x3.5	0.486	0.1857	Valid
18	TotalX3	0.500	0.1857	Valid
19	x4.1	0.806	0.1857	Valid
20	x4.2	0.776	0.1857	Valid
21	x4.3	0.905	0.1857	Valid
22	x4.4	0.829	0.1857	Valid
23	x4.5	0.873	0.1857	Valid
24	TotalX4	1	0.1857	Valid

Hasil dari Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas dengan nilai *rhitung* sebagai berikut: Responsivitas Pelayanan (x1) sebesar 0.703, Kualitas Jaringan (x2) sebesar 0.740, Harga Layanan (x3) sebesar 0.500, dan Keandalan Jaringan (x4) sebesar 1. Untuk nilai dari 110 responden, *rtabel* adalah 0.1857. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *rhitung*



untuk semua indeks lebih besar daripada *rtabel*, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indeks tersebut valid.

6. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap fenomena yang sama dengan alat ukur yang sama. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0.943, yang lebih besar dari nilai minimal Cronbach's Alpha sebesar 0.7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur indeks jasa layanan ISP bersifat reliabel.

Tabel 3: Uji Realibilitas Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.943	20

7. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas layanan ISP didasarkan pada survei responden yang menggunakan layanan ISP. Indeks ini digunakan untuk memahami bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan ISP) terhadap pelayanan yang diberikan. Indeks ini berfungsi sebagai tolak ukur kualitas layanan ISP, apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berikut adalah hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan ISP.

8. Hasil Kesimpulan IKM

Tabel 4: menunjukkan nilai indeks keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang, menghasilkan angka 3,245. Oleh karena itu, nilai indeks unit layanan ISP dapat disimpulkan sebagai berikut:

- (a) Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan ISP adalah  $3,245 \times 25 = 81,13$ .
- (b) Penilaian keseluruhan layanan ISP adalah B.
- (c) Maka, mutu layanan ISP secara keseluruhan dikategorikan sebagai Baik.

Tabel 4: Hasil Kesimpulan IKM

No	Indikator Kepuasan Masyarakat	IKM
1	Responsivitas Pelayanan	0.820
2	Kualitas Jaringan	0.822
3	Harga Pelayanan	0.789
4	Kehandalan Jaringan	0.812
	Total	3.245

## Penutup

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut: Sebagian besar pengguna layanan ISP yang berpartisipasi dalam kuisioner adalah pria, mencapai 62,7%. Mayoritas responden berusia 21-30 tahun, mencapai 55,5%, dan mayoritas menggunakan layanan ISP Indi-Home sebesar 34,5%. Indeks kepuasan masyarakat terhadap semua aspek layanan ISP menunjukkan mutu "Baik". Responsivitas Pelayanan mencapai 82,05%, Kualitas Jaringan 82,22%, Harga Pelayanan 78,95%, dan Kehandalan Jaringan 81,22%. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara umum "Puas" dengan layanan ISP, dengan nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai 81,13% dan mutu layanan dianggap "Baik". Selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat penyedia layanan ISP menyediakan aplikasi layanan yang mudah digunakan oleh pengguna, serta menambah fungsionalitas penting seperti cek tagihan, pemantauan penggunaan data, dan layanan pelanggan melalui call center atau customer care untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pertanyaan atau keluhan terkait layanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sangat penting bagi customer service untuk merespons keluhan dengan cepat dan mengaturnya secara efisien, sehingga pelanggan tidak merasa kecewa terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, layanan ISP telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melayani pengguna. Namun, masih ada sebagian pengguna yang mengalami pengalaman kurang memuaskan, misalnya masalah dengan kualitas jaringan yang tidak mendukung. Oleh karena itu, disarankan agar penyedia layanan ISP terus meningkatkan kualitas produk, termasuk peningkatan kualitas jaringan, agar pengguna dapat menggunakan layanan dengan maksimal dan mengurangi pengalaman kurang memuaskan yang dialami oleh sebagian pelanggan.

## Daftar Pustaka

- [1] M. M. Nareswari dan A. Prasetyo, "Analisis Kepuasan Pemakai Layanan Wifi . Id Pada Wifi . Id Corner Di Kota Bandung Analysis User Satisfaction of Wifi . Id At Wifi . Id Corner in Bandung", e-Proceeding Manag., vol. 3, no. 2, pp. 1041–1046, 2016.
- [2] S. Assyifavi, S. N. Hertiana, dan R. M. Negara, "Implementasi Firewall Mikrotik Sebagai Marking Route Untuk Manajemen Jaringan Multi Isp Di Cv. Natusi", TELKATIKA, vol. 2, no. 2, pp. 132–139, 2023.
- [3] A. Sumandito, M. Faisal, W. Widyastuty, Jefi, adan N. Alam, "Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Framework Laravel Di

- Yayasan PB Soedirman”, *J. Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 3, pp. 3901–3909, 2024.
- [4] E. B. Setiyawan dan A. Fadlian, “Pertimbangan Putusan Hakim Dalam Perkara Tindak Pidana Penyedia Jasa Telekomunikasi Internet Wifi Ilegal”, *Din. Huk.*, vol. 25, no. 1, pp. 117–128, 2024.
- [5] A. Febriani dan N. Hidayati, “Penerapan Aplikasi Program Penjualan Dan Pembelian Menggunakan Model Rapid Application Development”, *J. Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 261–271, 2017.
- [6] A. A. Dewanto, D. B. B. Shah Khadafi, dan R. Uttunga, “Implementasi Keamanan ACL dan Pembatasan Porsi Host pada Wifi Router untuk Layanan FTTH Jaringan Indihome”, *SNESTIK*, vol. 27, no. 4, pp. 306–314, 2024.
- [7] B. Wicaksono dan A. Fajri, “Analisis Gangguan Akses FTTH Layanan Internet PT . Circlecom Nusantara Indonesia Wilayah Pantai Indah Kapuk”, *J. Tek. Inform. STMIK Antar Bangsa*, vol. X, no. 1, pp. 23–27, 2024.
- [8] A. Muslimah, “Menelaah Masalah dalam Industri Layanan Warnet dengan Pendekatan Metode Servqual”, *Strateg. Bisnis Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2024.
- [9] A. Zulviko, F. Chairunnisa, F. Medianto, R. S. Shaifie, R. S. Sisroni, S. M. Nursanti, W. Fauzi, A. Caesar, dan L. A. Yulius, “Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan, Persepsi Harga dan Minat Pelanggan terhadap Pemilihan Penyedia Jasa Layanan Internet (Literature Review Manajemen Pemasaran)”, *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 4, no. 3, p. 413, 2022.
- [10] A. F. Djollong, “Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantiative Research)”, *Istiqra’*, vol. 2, no. 1, pp. 86–100, 2014.
- [11] B. Santoso, A. Haidir, H. Destiana, dan H. Fakhriza, “Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS”, *J. Ilm. Komputasi*, vol. 23, no. 1, pp. 105–112, 2024, doi: 10.32409/jistik.23.1.3514.