


Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Indihome PT. Telkom Kelurahan Gegerkalong-Bandung

Tiara Intan Nugraha¹, Ayi Muhiban²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim Bandung, Bandung, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history:</p> <p>Received June 20, 2024 Revised June 20, 2024 Accepted June 28, 2024</p> <hr/> <p>Kata Kunci:</p> <p>Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.</p> <hr/> <p>Keywords:</p> <p><i>Complaint Handling, Service Quality, Customer satisfaction.</i></p>	<p>Maksud dari penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana kepuasan pelanggan pengguna IndiHome PT Telkom Kelurahan Gegerkalong Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan. Pengguna IndiHome adalah subjek penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 85 orang. Teknik pengambilan sampel insidental merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan atau memungkinkan seseorang yang bertemu dengan peneliti untuk digunakan sebagai sampel jika mereka merasa orang yang mereka temui sesuai sebagai sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh penanganan keluhan; kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan, secara keseluruhan, penanganan keluhan dan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.</p> <hr/> <p>ABSTRACT</p> <p><i>The purpose of this research is to determine how customer satisfaction of PT Telkom IndiHome users, Gegerkalong Village, Bandung, is influenced by service quality and complaint handling. IndiHome users are the subjects of this research. This research involved 85 people. Incidental sampling technique is a sampling technique that is carried out by chance or allows someone who meets the researcher to be used as a sample if they feel the person they meet is suitable as a data source. The research results show that customer satisfaction is greatly influenced by complaint handling; Service quality is greatly influenced by customer satisfaction; and, overall, complaint handling and service quality are greatly influenced by customer satisfaction.</i></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><i>This is an open access article under the CC BY license.</i></p> <div style="text-align: right;">  </div>

Corresponding Author:

Tiara Intan Nugraha
Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasum Bandung,
Bandung, Indonesia
Email: tiaraintannugraha@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Sebagai sarana telekomunikasi, sebagian besar masyarakat Indonesia sangat membutuhkan jaringan dan jasa telekomunikasi untuk kegiatan bisnis dan sehari-hari. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi tidak tergantung pada keberadaan operator seluler (operator jasa) atau penyedia jasa telekomunikasi. Untuk menangani keluhan pelanggan dapat melalui layanan pelanggan yang disediakan perusahaan secara langsung. Pelanggan akan merasa puas ketika perusahaan memperhatikan keluhan mereka. Salah satu model bisnis untuk mengoptimalkan layanan pelanggan adalah menangani keluhan atau komplain pelanggan dengan sebaik mungkin. Keluh dapat digunakan untuk menyatakan ketidakpuasan pelanggan. Keluhan adalah salah satu cara untuk mengawasi atau mengukur kualitas layanan pelanggan. Kesempurnaan layanan dari penyedia layanan untuk memenuhi persyaratan dan keinginan klien dikenal sebagai kualitas pelayanan [1]. Pelanggan dapat mengatasi keluhan melalui daftar isian keluhan, kotak saran, komentar, website, saluran telepon khusus, inspeksi kepuasan pelanggan, dan survei pelanggan [2].

Pelanggan akan lebih cenderung untuk membeli barang jika kepuasan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan, yang akan berdampak positif pada bisnis [3]. Perusahaan harus memberikan layanan terbaik jika mereka ingin mempertahankan dan mempertahankan kepercayaan pelanggannya. Hubungan bisnis antar pelanggan akan menjadi lebih baik, pelanggan akan menjadi lebih setia, dan mereka akan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut jika kepuasan pelanggan tercapai. (*word of mouth*) yang menghasilkan keuntungan bagi perusahaan [4]. Perusahaan memberikan semua jenis layanan kepada pelanggan, seperti memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan memenuhi harapan pelanggan adalah bagian dari kualitas pelayanan. “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan” [5].

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Studi ini melakukan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan dari menggunakan metode deskriptif adalah untuk mengamati gambar, kondisi, dan perubahan terkait variabilitas yang relevan. Sedangkan menggunakan metode asosiatif adalah untuk mengamati hubungan antara variabilitas tersebut.

2.2 Unit Analisis

Unit yang digunakan untuk analisis yaitu semua hal yang diteliti untuk memberikan penjelasan singkat tentang unit analisis secara keseluruhan. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu pengguna IndiHome pada PT Telkom Kelurahan Gegerkalong, Bandung.

2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono [6], populasi dapat didefinisikan sebagai area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mencapai kesimpulan dari penelitian. Populasi yang peneliti ambil adalah pengguna IndiHome PT

Telkom Kelurahan Gegerkalong, Bandung pada bulan Januari hingga Maret 2024 yang berukuran 550 orang.

2) Sampel

Menurut Sugiyono [6] sampel termasuk dalam jumlah populasi dan karakteristiknya. Jumlah unit sampel diwakili dengan notasi n .

Untuk pengambilan sampel, teknik sampling yang digunakan adalah insidental, yang berarti jika individu yang bertemu dengan peneliti dianggap sesuai sebagai sumber data, individu tersebut dapat dianggap sebagai sampel.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan Data Primer, sumber data yang langsung memberikan data kepada orang yang mengumpulkan data disebut data primer. Kuesioner adalah sumber data utama penelitian ini. Kuesioner, juga disebut angket, adalah metode pengumpulan data di mana responden diminta untuk menjawab seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis.

2.5 Operasional Variabel

Definisi spesifik dari konsep atau struktur yang akan diukur disebut operasional. Studi ini memiliki variabel dependen dan variabel independen.

2.6 Instrument Penelitian

Penelitian menggunakan instrumen untuk mengukur fenomena alam dan sosial. Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai alat untuk mengukur nilai variabel yang diamati. Skala ordinal Likert menilai pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

3.1.1 Uji Validitas Penanganan Keluhan (X_1)

Test validitas dalam penelitian ini terdiri dari penanganan keluhan (X_1) sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Penanganan Keluhan (X_1)

Item Pertanyaan	r hitung	r krisis	Keterangan
Pernyataan ke-1	0,757	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-2	0,738	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-3	0,657	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-4	0,773	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-5	0,741	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-6	0,819	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-7	0,718	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-8	0,632	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-9	0,775	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-10	0,749	0,3	Sesuai

Berdasarkan tabel 2 diatas ada bukti bahwa setiap nilai r perhitungan berada di atas nilai r kritis, yang berarti lebih dari 0,3. Ini membuktikan bahwa, karena nilai r -kritis di atas, pernyataan tentang semua variabel penanganan keluhan termasuk dalam kategori valid.

3.1.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Adapun hasil dari test validitas kualitas pelayanan (X_2) sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Pernyataan ke-1	0,788	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-2	0,766	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-3	0,686	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-4	0,728	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-5	0,615	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-6	0,609	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-7	0,723	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-8	0,754	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-9	0,816	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-10	0,803	0,3	Sesuai

Berdasarkan tabel 2 diatas ada bukti bahwa nilai r kritis dan semua nilai r hitung lebih besar dari 0,3. Ini menunjukkan bahwa, karena nilai r -kritis di atas, pernyataan tentang semua variabel penanganan keluhan termasuk dalam kategori valid.

3.1.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Dan hasil untuk kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Pernyataan ke-1	0,853	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-2	0,711	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-3	0,787	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-4	0,824	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-5	0,817	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-6	0,790	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-7	0,847	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-8	0,650	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-9	0,847	0,3	Sesuai
Pernyataan ke-10	0,581	0,3	Sesuai

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan nilai r kritis dan semua nilai r hitung lebih besar daripada 0,3. Ini menunjukkan bahwa, karena nilai r -kritis di atas, pernyataan tentang semua variabel penanganan keluhan termasuk dalam kategori valid.

3.2 Uji Reliabilitas

3.2.1 Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan (X_1)

Hasil uji reliabilitas pada penanganan Keluhan (X_1) ditunjukkan seperti:

Tabel 4. Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.904	10

Berdasarkan tabel 4 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan (X_1) memiliki nilai *alfa Cronbach* yang lebih besar dari 0,8, yang menunjukkan bahwa itu berada dalam kategori reliabilitas baik. Ini menyatakan bahwa variabel ini ditunjukkan sebagai reliabel.

3.2.2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Pada kepuasan pelanggan (X_2) test ditunjukkan diperlihatkan seperti:

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.897	10

Berdasarkan tabel 5 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) dinyatakan reliabel dengan nilai *alfa Cronbach* nya lebih dari 0,8, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut berada dalam kategori reliabilitas baik.

3.2.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan (Y) menampilkan hasil uji reliabilitas seperti berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.923	10

Berdasarkan tabel 6 hasil test uji reliabilitas, variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai *alfa Cronbach* yang lebih besar dari 0,8, yang menunjukkan bahwa variabel ini berada dalam kategori reliabilitas yang baik. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan ditunjukkan sebagai reliabel.

3.3 Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan berasal dari populasi dengan distribusi normal. Uji yang digunakan untuk mengevaluasi kenormalan adalah uji “Kolmogorov-Smirnov”.

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.56889611
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.081
	Negative	-.114
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Ditunjukkan oleh data sebelumnya menunjukkan bahwa nilai signifikan (Sig) dalam tabel *Kolmogorov-Smirnov* 0,083, sesuai dengan ketentuan bahwa data terdistribusi secara normal jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari *alpha* 0,05.

3.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah ada hubungan dari variabel bebas (independen) dalam model regresi. Variabel bebas tidak harus memiliki korelasi dalam model regresi yang baik.

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

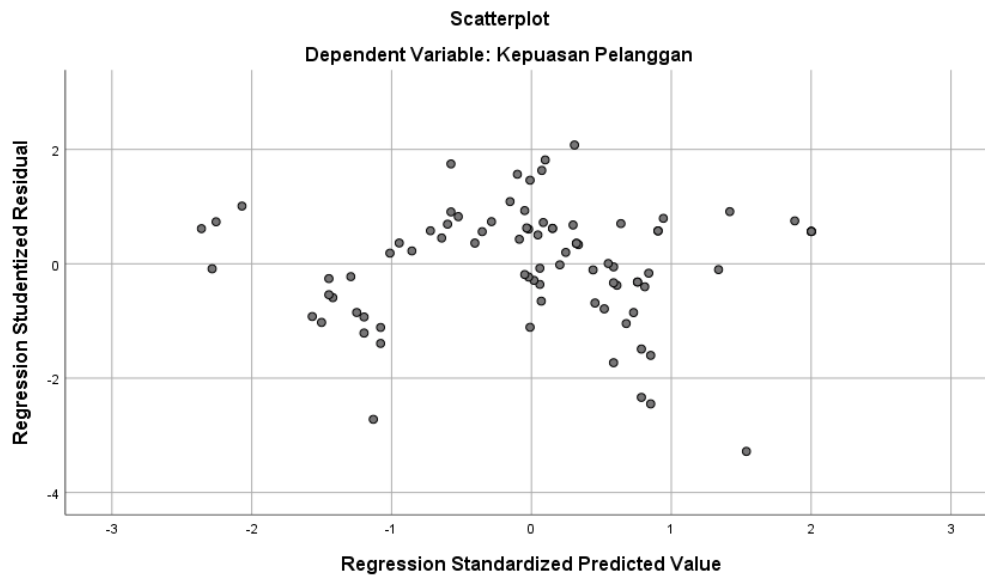
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penanganan Keluhan	.450	2.224
	Kualitas Pelayanan	.450	2.224

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas (independen) dalam penelitian ini, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian multikolinieritas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 9 di atas. Nilai faktor inflasi variabel (VIF) di bawah 10, dan nilai toleransi di atas 0,01. Selain itu, tidak ada multikolinieritas yang signifikan.

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar di bawah ini tidak menunjukkan pola yang jelas dan teratur, dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu (Y).



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Seperti yang ditunjukkan oleh grafik *scatterplot*, tidak terdapat pola yang jelas atau sempurna dan ada titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

3.3.4 Uji Autokorelasi

Uji *Durbin Watson*, atau *DW test*, digunakan untuk mengetahui apakah ada autokorelasi atau tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Tabel Model Summary berikut menunjukkan nilai tes *DW* :

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 ^a	.707	.699	3.61216	1.347

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 10 menunjukkan nilai *Durbin Watson* 1,347. Dengan jumlah data (n) = 85 dan jumlah variabel independen (k) = 2, nilai $du = 1,5995$ dan nilai $4-du = 2,4005$. Karena nilai *Durbin Watson* berada di antara du dan $4-du$, yaitu 1,5995 lebih besar dari 1,347 dan 2,4005 lebih kecil, maka tidak ada analisis lebih lanjut

4. KESIMPULAN

Penanganan keluhan masuk dalam kategori baik, tetapi masih ada kekurangan mengenai pelanggan yang kurang mendapatkan layanan yang tersedia sepanjang waktu. Untuk memperbaiki layanan yang segera dan cepat sebaiknya diterapkan sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan termasuk masuk dalam kategori baik, tetapi masih ada kekurangan mengenai mendapatkan buku petunjuk penggunaan. Karena dalam era digital,

banyak perusahaan beralih ke panduan online atau video tutorial sebagai cara utama untuk menyampaikan informasi kepada pengguna. Kepuasan pelanggan juga termasuk ke dalam klasifikasi baik, tetapi tetap ada kekurangan yang tidak kuat tentang membandingkan ulasan dengan instansi yang lain. Responden mungkin merasa bahwa setiap instansi memiliki keunikan dan kebutuhan tersendiri.

Penanganan keluhan dan kualitas pelayanan IndiHome PT Telkom Kelurahan Gegerkalong Bandung secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan penanganan keluhan dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan IndiHome PT Telkom Kelurahan Gegerkalong Bandung.

REFERENSI

- [1] Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–
- [2] Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(01), 1–13.
- [3] Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 706.
- [4] Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- [5] Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. In *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1*. Erlangga.
- [6] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.