

ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET SPEEDY DAN PLASA TELKOM PAHLAWAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZONA TOLERANSI

Haryo Santoso, Sri Annawati Ndohali
Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro
Prof Sudarto Tembalang, Semarang
Haryosantoso2010@yahoo.com

Abstrak

PT. Telkom merupakan perusahaan informasi dan telekomunikasi serta penyedia jasa dan jaringan terbesar di Indonesia. Semenjak tahun 2004, PT. Telkom meluncurkan suatu produk internet terancang bernama Speedy. Sampai saat ini pelanggan Speedy telah tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia. Untuk menunjang kebutuhan pelanggannya diantaranya para pelanggan Speedy, PT. Telkom menyediakan jasa fasilitas *Customer Service Point* yang salah satunya adalah Plasa Telkom Pahlawan. Selama menggunakan layanan internet Speedy dan layanan Plasa Telkom Pahlawan, tentunya para pelanggan pernah merasakan adanya kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Untuk mengetahui kualitas layanan internet Speedy dan kualitas layanan Plasa Telkom Pahlawan, maka dilakukan analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode Zona Toleransi. Zona Toleransi yaitu sebuah metode yang digunakan untuk memetakan layanan diterima ke dalam layanan harapan dan layanan minimal sehingga dapat dilakukan identifikasi terhadap atribut dan dimensi kualitas layanan yang harus segera diperbaiki. Dari hasil pengujian dengan menggunakan metode Zona Toleransi, diperoleh beberapa variabel dan dimensi yang berada di bawah titik tengah penyusutan dan pengembangan. Untuk kualitas layanan internet Speedy terdapat 3 variabel (6, 5, dan 4) dan 2 dimensi (Tampilan dan Keandalan) yang harus segera diperbaiki. Sedangkan untuk kualitas layanan Plasa Telkom Pahlawan terdapat 14 variabel (19, 35, 32, 31, 30, 34, 29, 28, 5, 20, 15, 22, 18, dan 33) dan 3 dimensi (Empati, Jaminan, dan Daya tanggap) yang harus segera diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Zona Toleransi

Abstract

PT. Telkom is information and telecommunication company also as service provider and the biggest network provider in Indonesia. Since 2004, PT. Telkom launching modern internet product with name Speedy. Until nowadays Speedy customers almost spread in all of region Indonesia. To sustain need of customer like Speedy customers, PT. Telkom provide facilitate service customer service point wich one of them is Plasa Telkom having place in Pahlawan street. During to use internet Speedy service and Plasa Telkom Pahlawan service of course customers ever feel satisfy and undsatisfied. To know about internet Speedy service quality and Plasa Telkom Pahlawan service quality, so have to do analysis service quality with using Zona of Tolerance method. Zona of Tolerance is method can be used to know service quality wich based from expected sevice, desired service, and adequate serice, so that can do identification concerning for attribute and service dimension wich should be repair as soon as. From testing result with Zona of Tolerance method, get variables and dimensions which is located in under of middle between decrease and increase point. For internet Speedy service quality getting 3 variables (6, 5, dan 4) and 2 dimension (Tangibles and Reliability) which should be repair. While for Plasa Telkom Pahlawan service quality getting 14 variables (19, 35, 32, 31, 30, 34, 29, 28, 5, 20, 15, 22, 18, dan 33) and 3 dimension (Empathy, Assurance, and Resposiveness) which should be repair.

Key Word: Service Quality, Customer Satisfaction, Zona of Tolerance

PENDAHULUAN

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi

secara lengkap yang terbesar di Indonesia. Semenjak tahun 2004, PT. Telkom meluncurkan fasilitas teknologi informasi multimedia internet terancang masakini bernama Speedy.

Untuk menunjang kebutuhan pelanggannya, PT. Telkom menyediakan sarana *Customer Service Point* yang salah satunya adalah Plasa Telkom yang bertugas untuk menyediakan layanan jasa secara langsung bagi pelanggan maupun calon pelanggan produk Telkom yang datang secara langsung ke kantor Plasa Telkom. Dari seluruh Plasa Telkom yang ada di Semarang, Plasa Telkom yang memiliki jumlah pengunjung terbanyak adalah Plasa Telkom Pahlawan yakni rata-rata hampir mencapai 6.000 pengunjung pada bulan Maret, April, dan Mei 2009. Para pengunjung ini berasal dari seluruh pelanggan produk Telkom yang salah satunya adalah para pelanggan Speedy.

Dari hasil *survey* pendahuluan yang dilakukan terhadap 200 orang pengunjung Plasa Telkom Pahlawan (hanya dikhususkan pada para pelanggan Speedy), pelanggan migrasi, pelanggan tetap, dan pelanggan berhenti ada terdapat 37% pelanggan mengeluh terhadap layanan internet Speedy, baik dari segi kualitas jaringan maupun *speed* yang dihasilkan.

Berdasarkan data-data tersebut, peneliti ingin melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap dua jenis layanan yakni layanan internet Speedy dan layanan Plasa Telkom Pahlawan dengan menggunakan metode Zona Toleransi yaitu sebuah metode yang dikembangkan dari metode Servqual (yang berdasarkan pada gap 5) dan digunakan untuk mengetahui daerah layanan yang masih bisa diterima oleh pelanggan yaitu daerah antara layanan harapan dan layanan minimal. Adanya pemberian batasan layanan minimal dikarenakan tidak seluruhnya layanan yang didapat oleh pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, oleh karena itu pelanggan bersedia untuk menurunkan taraf sampai pada layanan minimal yang masih bisa diterima oleh pelanggan itu sendiri.

Penelitian dengan menggunakan metode Zona Toleransi ini diharapkan dapat mengetahui kualitas layanan internet Speedy dan layanan Plasa Telkom Pahlawan yang telah diberikan kepada pelanggan dan mengetahui sejauh mana para pelanggan dapat mentolerir atau mentoleransi layanan yang didapat yang tidak sesuai dengan

harapan mereka sehingga dapat dijadikan referensi bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanannya.

Perumusan Masalah

Hal yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah karena belum terukurnya kualitas layanan yang diberikan Plasa Telkom Pahlawan sehingga perlu diketahui ukuran kualitas layanannya dan adanya keluhan terhadap kualitas layanan internet Speedy yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi (layanan harapan dan layanan minimal) pelanggan terhadap atribut-atribut dan dimensi kualitas layanan internet *Speedy* dan kualitas layanan Plasa Telkom Pahlawan, mengidentifikasi atribut-atribut dan dimensi kualitas layanan internet *Speedy* dan kualitas layanan Plasa Telkom Pahlawan yang harus segera diperbaiki, dan mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan internet *Speedy* dan kualitas layanan Plasa Telkom terhadap kepuasan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Teknik Sampling

Populasi yang menjadi target penelitian adalah para pelanggan Speedy yang sekaligus menjadi pelanggan Plasa Pahlawan yang sedang berkunjung ke Plasa Pahlawan yang berdomisili di wilayah Semarang. Metode sampling yang dipakai adalah metode sampel acak sederhana dengan jumlah sampel minimum yang akan diambil ditentukan berdasarkan rumus Solvin (Sevilla, 1994) yaitu:

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = signifikansi yang digunakan (2%-15%)

Dalam penelitian ini, N = 29.000 dan e = 10%, sehingga dengan mensubstitusikan nilai-nilai tersebut, diperoleh:

$$n = \frac{29.000}{1 + (29.000) \cdot (0,1)^2}$$

$$= 99,656 \approx 100 \text{ sampel}$$

Alat Analisis

- **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen penelitian yang digunakan mengukur suatu variabel secara berulang kali dan mampu menghasilkan informasi atau data yang sama atau sedikit sekali bervariasi. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya penelitian. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Nilai *alpha* untuk reliabilitas ≥ 0.6 dan nilai validitas untuk tiap-tiap variabel pada *corrected item-total correlation* $\geq r_{\text{kritis}}$ (0.195).

- **Analisis Faktor**

Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi. Prinsip utama analisis faktor adalah korelasi, maka asumsi yang terkait dengan korelasi adalah besarnya korelasi antar independen variabel harus cukup kuat yaitu ≥ 0.5 .

Berikut ini prosedur atau langkah-langkah dalam melakukan analisis faktor menurut Supranto (2002):

- Perumusan masalah
- Penyusunan matrik korelasi
- Menentukan metode analisis faktor
- Menentukan banyaknya faktor
- Melakukan rotasi terhadap faktor
- Mengintepretasikan dan mengidentifikasi faktor
- Menetapkan model yang sesuai

- **Analisis Regresi**

Model dasar dari persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = konstanta (*intercept*)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_n$ = nilai koefisien regresi variabel $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$

e = kesalahan (*error*)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan uji Reliabilitas dan Validitas

Dari keseluruhan kuesioner yang disebar, kuesioner yang bisa diolah adalah 102 buah kuesioner. Pada hasil uji reliabilitas pada layanan diterima, layanan harapan, dan layanan minimal internet Speedy dan Plasa Pahlawan rata-rata memiliki nilai *alpha cronbach* > 0.6 . Uji validitas keseluruhan layanan internet Speedy, seluruh variabel dinyatakan valid sedangkan pada Plasa Pahlawan ada satu variabel yang tidak valid yaitu variabel 11, sehingga dikeluarkan.

Pembahasan Hasil Perhitungan Analisis Faktor

Hasil analisis faktor untuk layanan diterima, layanan harapan, dan layanan minimal internet Speedy dan Plasa Pahlawan diperoleh pengelompokan variabel-variabel pada faktornya. Hanya variabel yang mengelompok sesuai dengan model awalnya dan yang memiliki nilai bobot faktor ≥ 0.5 yang diperhatikan, jika tidak maka tidak diperhatikan. Untuk layanan internet Speedy terdapat 3 faktor karena hanya 3 dimensi kualitas layanan yang digunakan sedangkan untuk layanan Plasa Pahlawan terdapat 5 faktor karena terdapat 5 dimensi kualitas yang digunakan.

Hasil analisis faktor untuk kedua layanan adalah sebagai berikut:

1. Layanan Internet Speedy

- ◆ Pada layanan diterima, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 6, faktor 2 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1 dan 2 dan faktor 3 adalah variabel dari dimensi keandalan yaitu variabel 5.

- ◆ Pada layanan harapan, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1 dan 2, faktor 2 adalah variabel dari dimensi keandalan yaitu variabel 4, dan faktor 3 adalah

variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 6.

- ◆ Pada layanan minimal, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1 dan 2, faktor 2 adalah variabel dari dimensi keandalan yaitu variabel 4 dan 5, dan faktor 3 adalah variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 6.

2. Layanan Plasa Telkom Pahlawan

- ◆ Pada layanan diterima, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 22, 23, 24, 25, 26, 27, dan 28, faktor 2 adalah variabel dari dimensi daya tanggap yaitu variabel 19, faktor 3 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1, 2, 3, 4, dan 8, faktor 4 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 13 dan 14, dan faktor 5 yaitu variabel dari dimensi empati yaitu variabel 32.
- ◆ Pada layanan harapan, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, dan 9, faktor 2 adalah variabel dari dimensi daya tanggap yaitu variabel 19, faktor 3 adalah variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 22, 23, 24, 25, dan 26, faktor 4 adalah variabel dari dimensi keandalan yaitu variabel 12, dan faktor 5 yaitu variabel dari dimensi empati yaitu variabel 30.
- ◆ Pada layanan minimal, yang menjadi faktor 1 adalah variabel dari dimensi tampilan yaitu variabel 1, 2, 3, 4, 5, 7, dan 8, faktor 2 adalah variabel dari

dimensi daya tanggap yaitu variabel 19, faktor 3 adalah variabel dari dimensi jaminan yaitu variabel 22, 23, 24, 26, 27, dan 28, faktor 4 adalah variabel dari dimensi keandalan yaitu variabel 12 dan 13, dan faktor 5 yaitu variabel dari dimensi empati yaitu variabel 31 dan 35.

Pemetaan Zona Toleransi

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengolahan data, diperoleh nilai MSA, MSS, dan ZOT untuk keseluruhan variabel dan dimensi layanan. Rata-rata nilai MSA adalah positif, sedangkan untuk nilai MSS adalah semuanya negatif.

Hasil perhitungan Zona Toleransi untuk kedua layanan adalah sebagai berikut:

1. Layanan Internet Speedy

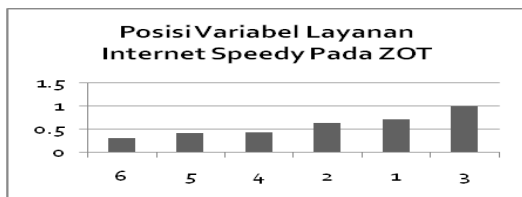
Hasil perhitungan pemetaan Zona Toleransi keseluruhan atribut dan dimensi layanan internet Speedy dapat diperlihatkan pada tabel 1 dan 2 berikut ini.

Berdasarkan penilaian dan harapan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 1, dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3. Pada layanan harapan, yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3. Sedangkan pada layanan minimal, yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3.

Tabel 1 Perhitungan Seluruh Atribut Layanan Internet Speedy, MSA, MSS, dan ZOT

Var.	L.Diterima	L.Harapan	L.Minimal	MSA	MSS	Nilai ZOT
1	4.7451	5.0588	3.9314	0.8137	-0.3137	0.7217
2	4.7255	5.2255	3.8627	0.8628	-0.5	0.6331
3	3.7549	4.9706	3.4510	0.3039	-1.2157	0.9998
4	4.3725	5.1078	3.8137	0.5588	-0.7353	0.4318
5	5.0882	5.5980	4.7255	0.3627	-0.5098	0.4157
6	4.4804	5.4118	4.0588	0.4216	-0.9314	0.3116

Posisi variabel layanan internet Speedy pada Zona Toleransi dapat diperlihatkan pada gambar 1:



Gambar 1 Posisi Variabel Layanan Internet Speedy Pada ZOT

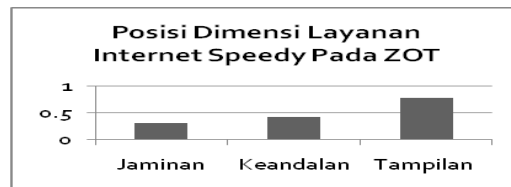
Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 1, diperoleh nilai ZOT untuk keseluruhan variabel mulai dari 0.3116 sampai dengan 0.9998. Pada gambar 1, terlihat bahwa variabel yang memiliki nilai ZOT terbesar yaitu variabel 3 dengan nilai 0.9998 dan variabel yang memiliki nilai ZOT terkecil yaitu variabel 6. Nilai variabel terbesar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini sudah semakin dekat dengan harapan atau keinginan pelanggan. Sedangkan nilai variabel terkecil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini sudah mendekati layanan minimal sehingga variabel ini perlu segera diperbaiki.

Zona Toleransi dapat menyusut dan mengembang, oleh karena itu perlu dilakukan antisipasi untuk kemungkinan ini. Jika 0.5856 dianggap sebagai titik tengah ZOT, maka variabel-variabel yang dianggap kritis adalah variabel 6, 5, dan 4.

Berdasarkan penilaian dan harapan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan. Pada layanan harapan, yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah dimensi jaminan dan yang paling rendah adalah dimensi keandalan.

Sedangkan pada layanan minimal, yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan.

Grafik posisi variabel layanan internet Speedy pada Zona Toleransi dapat diperlihatkan pada gambar 2:



Gambar 2 Posisi Dimensi Layanan Internet Speedy Pada ZOT

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 2, diperoleh nilai ZOT untuk keseluruhan dimensi mulai dari 0.3116 sampai dengan 0.7849. Pada gambar 2 di atas, terlihat bahwa dimensi yang memiliki nilai ZOT terbesar yaitu tampilan dengan nilai 0.7849. Nilai dimensi terbesar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari dimensi ini sudah semakin dekat dengan harapan pelanggan.

Sedangkan nilai terkecil yaitu dimensi jaminan, artinya kualitas layanan yang dihasilkan dari dimensi ini sudah mendekati layanan minimal, sehingga dimensi ini perlu segera diperbaiki.

Zona Toleransi dapat menyusut dan mengembang, oleh karena itu perlu dilakukan antisipasi untuk kemungkinan ini. Jika 0.5067 dianggap sebagai titik tengah ZOT, maka dimensi-dimensi yang dianggap kritis adalah dimensi tampilan dan keandalan.

2. Layanan Plasa Pahlawan

Hasil perhitungan pemetaan Zona Toleransi keseluruhan atribut dan dimensi layanan Plasa Pahlawan dapat diperlihatkan pada tabel 3 dan 4 berikut ini.

Tabel 2 Perhitungan Keseluruhan Dimensi Layanan Internet Speedy, MSA, MSS, dan ZOT

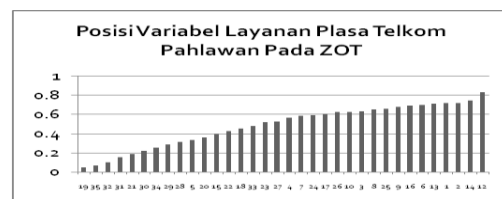
Dimensi	L.Diterima	L.Harapan	L.Minimal	MSA	MSS	Nilai ZOT
Tampilan	4.4083	5.0850	3.7484	0.6601	-0.6765	0.7849
Keandalan	4.7303	5.3529	4.2696	0.4607	-0.6225	0.4237
Jaminan	4.4804	5.4118	4.0588	0.4216	-0.9314	0.3116

Tabel 3 Perhitungan Keseluruhan Atribut Layanan Plasa Pahlawan, MSA, MSS, dan ZOT

Var.	L.Diterima	L.Harapan	L.Minimal	MSA	MSS	Nilai ZOT
1	4.9510	5.2647	4.1569	0.7941	-0.3137	0.7168
2	4.9608	5.2745	4.1569	0.8039	-0.3137	0.7193
3	4.9314	5.3333	4.2451	0.6863	-0.4019	0.6307
4	4.8235	5.3235	4.1765	0.6472	-0.5	0.5643
5	4.3725	5.2451	3.9314	0.4411	-0.8726	0.3358
6	5.1765	5.4706	4.4804	0.6961	-0.2941	0.7030
7	4.7059	5.1471	4.0784	0.6275	-0.4412	0.5872
8	4.9118	5.3137	4.1569	0.7549	-0.4019	0.6526
9	5.1078	5.3922	4.5098	0.598	-0.2844	0.6777
10	5.1863	5.4510	4.7451	0.4412	-0.2647	0.6250
12	5.0490	5.1863	4.3627	0.6863	-0.1373	0.8333
13	5.0980	5.3431	4.4902	0.6078	-0.2451	0.7126
14	5.0980	5.3725	4.2941	0.8039	-0.2745	0.7455
15	5.0196	5.5686	4.6667	0.3529	-0.549	0.3913
16	4.8627	5.2549	3.9706	0.8921	-0.3922	0.6946
17	4.7843	5.2941	3.9902	0.7941	-0.5098	0.6090
18	4.8725	5.3627	4.4608	0.4117	-0.4902	0.4565
19	4.4510	5.4902	4.4020	0.049	-1.0392	0.0450
20	5.1078	5.6176	4.8235	0.2843	-0.5098	0.3580
21	4.7843	5.5392	4.6078	0.1765	-0.7549	0.1890
22	4.7941	5.3039	4.4118	0.3823	-0.5098	0.4285
23	4.7451	5.2745	4.1667	0.5784	-0.5294	0.5221
24	4.9412	5.3137	4.3922	0.549	-0.3725	0.5958
25	4.9314	5.2745	4.2647	0.6667	-0.3431	0.6602
26	4.9118	5.2549	4.3431	0.5687	-0.3431	0.6237
27	4.9216	5.4216	4.3725	0.5491	-0.5	0.5234
28	4.7353	5.3627	4.4510	0.2843	-0.6274	0.3118
29	4.9510	5.5196	4.7255	0.2255	-0.5686	0.2840
30	4.5686	5.3333	4.3529	0.2157	-0.7647	0.2200
31	4.3529	5.5000	4.1471	0.2058	-1.1471	0.1521
32	4.3529	5.3039	4.2451	0.1078	-0.951	0.1018
33	4.9118	5.5000	4.3725	0.5393	-0.5882	0.4783
34	4.7549	5.4804	4.5098	0.2451	-0.7255	0.2525
35	4.1078	5.4118	4.0196	0.0882	-1.304	0.0634

Berdasarkan penilaian dan harapan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, nilai kepuasan paling tinggi adalah variabel 10 dan yang paling rendah adalah variabel 35. Pada layanan harapan, yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah variabel 20 dan yang paling rendah adalah variabel 7. Sedangkan pada layanan minimal, nilai harapan minimal paling tinggi adalah variabel 20 dan yang paling rendah adalah variabel 3.

Grafik posisi variabel layanan Plasa Pahlawan pada Zona Toleransi dapat diperlihatkan pada gambar 3:

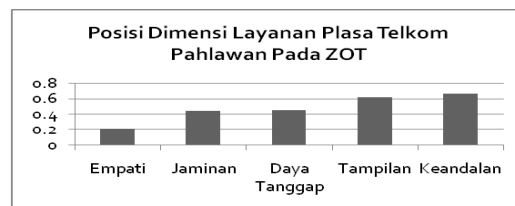


Gambar 3 Posisi Variabel Layanan Plasa Pahlawan Pada ZO

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 3, diperoleh nilai ZOT untuk keseluruhan variabel mulai dari 0.045 sampai dengan 0.8333. Pada gambar 3 di atas, terlihat bahwa variabel yang memiliki nilai ZOT terbesar yaitu variabel 12 dengan nilai 0.8333 dan variabel yang memiliki nilai ZOT terkecil yaitu variabel 19. Nilai variabel terbesar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini sudah semakin dekat dengan harapan atau keinginan pelanggan. Sedangkan nilai variabel terkecil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini berada dekat dengan layanan minimal, sehingga variabel ini perlu segera diperbaiki Zona Toleransi dapat menyusut dan mengembang, oleh karena itu perlu dilakukan antisipasi untuk kemungkinan ini. Jika 0.4842 dianggap sebagai titik tengah ZOT, maka variabel-variabel yang dianggap kritis adalah variabel 19, 35, 32, 31, 30, 34, 29, 28, 5, 20, 15, 22, 18, dan 33. Hasil perhitungan pemetaan Zona Toleransi keseluruhan dimensi layanan Plasa Pahlawan dapat diperlihatkan pada tabel 4 berikut ini.

Berdasarkan penilaian dan harapan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi empati. Pada layanan harapan, yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah dimensi empati dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan. Sedangkan pada layanan minimal, yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah dimensi jaminan dan yang paling rendah adalah dimensi daya tanggap.

Grafik posisi dimensi layanan Plasa Pahlawan pada Zona Toleransi dapat diperlihatkan pada gambar 4:



Gambar 4 Posisi Dimensi Layanan Plasa Telkom Pahlawan Pada ZOT

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4, diperoleh nilai ZOT untuk keseluruhan variabel mulai dari 0.2114 sampai dengan 0.6707. Pada gambar 4 di atas, terlihat bahwa dimensi yang memiliki nilai ZOT terbesar yaitu dimensi keandalan dengan nilai 0.6707 dan dimensi yang memiliki nilai ZOT terkecil yaitu dimensi empati dengan nilai 0.2114. Nilai dimensi terbesar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari dimensi ini sudah semakin dekat dengan harapan atau keinginan pelanggan. Sedangkan nilai dimensi terkecil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari dimensi ini berada dekat dengan layanan minimal, sehingga dimensi ini perlu segera diperbaiki.

Zona Toleransi dapat menyusut dan mengembang, oleh karena itu perlu dilakukan antisipasi untuk kemungkinan ini. Jika 0.4809 dianggap sebagai titik tengah ZOT, maka dimensi-dimensi yang dianggap kritis adalah dimensi empati, jaminan, dan daya tanggap.

Pembahasan Hasil Perhitungan Analisis Multi Regresi

Hasil perhitungan analisis multi regresi untuk kedua layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4 Perhitungan Keseluruhan Dimensi Layanan Plasa Pahlawan, MSA, MSS, dan ZOT

Dimensi	L.Diterima	L.Harapan	L.Minimal	MSA	MSS	Nilai ZOT
Tampilan	4.9128	5.3216	4.2637	0.649	-0.4088	0.6212
Keandalan	5.0662	5.3676	4.4534	0.6127	-0.3015	0.6707
Daya Tanggap	4.7426	5.3505	4.2059	0.5367	-0.6079	0.4513
Jaminan	4.8824	5.3882	4.4559	0.4265	-0.5059	0.4497
Empati	4.5082	5.4216	4.2745	0.2337	-0.9134	0.2114

1. Layanan Internet Speedy

Variabel independen adalah tiga kualitas yaitu tampilan, keandalan, dan jaminan. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan keseluruhan terhadap kualitas layanan internet Speedy. Berikut adalah hasil pengolahan analisis multi regresi layanan internet Speedy dengan SPSS:

◆ Analisa Uji F

Hasil uji F untuk koefisien korelasi persamaan regresi diperoleh hasil F hitung sebesar 38.861 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena tingkat signifikansi jauh di bawah 0.05 (5%), maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan.

◆ Analisa Uji T

Tiga variabel independen yang dimasukkan dalam regresi, seluruhnya bernilai signifikan yaitu $0.00 < 0.05$. Persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 0.918 + 0.314 \text{ TM} + 0.258 \text{ JM} + 0.193 \text{ KDL} + e$$

Dari hasil persamaan regresi di atas diperoleh kesimpulan bahwa yang memiliki pengaruh paling besar dalam pencapaian kepuasan pelanggan pada layanan internet Speedy adalah dimensi tampilan dengan nilai 0.314, selanjutnya disusul oleh dimensi jaminan dengan nilai 0.285, dan terakhir dimensi keandalan dengan nilai 0.193.

2. Layanan Plasa Pahlawan

Variabel independen dalam penelitian layanan Plasa Pahlawan ini adalah lima dimensi kualitas yaitu tampilan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan keseluruhan terhadap kualitas layanan Plasa Pahlawan. Berikut adalah hasil pengolahan analisis multi regresi layanan Plasa Pahlawan dengan SPSS:

◆ Analisa Uji F

Hasil uji F untuk koefisien korelasi persamaan regresi diperoleh hasil F hitung sebesar 33.393 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena tingkat signifikansi jauh di bawah 0.05 (5%), maka model regresi dapat

digunakan untuk memprediksi kepuasan.

◆ Analisa Uji T

Dalam lima variabel independen yang dimasukkan dalam regresi, hanya tiga variabel yang signifikan yaitu dimensi jaminan, tampilan, dan empati dengan taraf signifikansi < 0.05 . Sedangkan dua variabel yang lainnya tidak signifikan karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 1.398 + 0.267 \text{ JM} + 0.401 \text{ TM} + 0.058 \text{ EM} + e$$

Dari hasil persamaan regresi di atas diperoleh kesimpulan yaitu dari ketiga dimensi kualitas layanan yang masuk dalam persamaan regresi, yang memiliki pengaruh paling besar dalam pencapaian kepuasan pelanggan pada layanan Plasa Telkom Pahlawan adalah dimensi tampilan dengan nilai 0.401, selanjutnya disusul oleh dimensi jaminan dengan nilai 0.267, dan terakhir dimensi empati dengan nilai 0.058.

KESIMPULAN

Layanan Internet Speedy

Dari hasil pemetaan dengan menggunakan Zona Toleransi diketahui bahwa pada layanan diterima, variabel yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3, dimensi yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan. Pada layanan harapan, atribut yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3, dimensi yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah dimensi jaminan dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan. Pada layanan minimal, variabel yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah variabel 5 dan yang paling rendah adalah variabel 3, dimensi yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan.

Dari keseluruhan variabel yang telah diidentifikasi, variabel yang harus segera diperbaiki adalah variabel 6, 5, dan 4

dan dimensi yang harus segera diperbaiki adalah dimensi tampilan dan keandalan.

Dari keseluruhan dimensi, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi tampilan, selanjutnya disusul oleh dimensi jaminan, dan terakhir dimensi keandalan. Sedangkan dimensi yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi daya tanggap dan empati.

Layanan Plasa Telkom Pahlawan

Dari hasil pemetaan dengan menggunakan Zona Toleransi dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, variabel yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah variabel 10 dan yang paling rendah adalah variabel 35 serta dimensi yang mempunyai nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi keandalan dan yang paling rendah adalah dimensi empati. Pada layanan harapan, variabel yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah variabel 20 dan yang paling rendah adalah variabel 7 serta dimensi yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah dimensi empati dan yang paling rendah adalah dimensi tampilan. Pada layanan minimal, variabel yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah variabel 20 dan yang paling rendah adalah variabel 5 serta dimensi yang mempunyai nilai harapan minimal paling tinggi adalah

dimensi jaminan dan yang paling rendah adalah dimensi daya tanggap.

Dari keseluruhan variabel yang telah diidentifikasi, variabel yang harus segera diperbaiki adalah variabel 19, 35, 32, 31, 30, 34, 29, 28, 5, 20, 15, 22, 18, dan 33 dan dimensi yang harus segera diperbaiki adalah dimensi empati, jaminan, dan daya tanggap.

Keseluruhan dari dimensi kualitas layanan Plasa Telkom Pahlawan, masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari keseluruhan dimensi, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi tampilan, selanjutnya disusul oleh dimensi jaminan, dan terakhir dimensi empati.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bhuono. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
2. Sunyonto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Penerbit Medpress, Yogyakarta.
3. Santosa dan Ashari.(2005). *Analisis Statistik Dengan Microsoft Exel dan SPSS*, Penerbit, ANDI, Yogyakarta.
4. Supranto. (2004). *Analisis Multivariat*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
5. www.telkomspeedy.co.id

LAMPIRAN

Bentuk Kuesioner Layanan Internet Speedy

Unsur Layanan Speedy	No. Var	Dimensi	Variabel/ Atribut Pertanyaan
Jaringan	1	Tampilan	Ketika mengakses ke situs yang dituju (seperti <i>Google, Yahoo, Face Book</i> , dll), jaringan tidak terputus atau tidak terjadi kegagalan sambungan.
	4	Keandalan	Kondisi jaringan selalu stabil 24 jam.
Speed	2	Tampilan	Jaringan cepat terhubung ke situs yang dituju.
	6	Jaminan	Kecepatan <i>download dan upload</i> yang didapat sesuai dengan <i>speed</i> yang dijanjikan.
Fasilitas Pendukung Layanan	3	Tampilan	Kecepatan tetap sama (tidak lamban) ketika melakukan beberapa aktivitas seperti <i>download, browsing, transfer file</i> , dsb.
	5	Keandalan	Fasilitas pengontrol jumlah pemakaian selalu berfungsi dengan baik.

Bentuk Kuesioner Layanan Plasa Telkom Pahlawan (Berlanjut)

Unsur Plasa Telkom Pahlawan	No. Var	Dimensi	Variabel/ Atribut Pertanyaan
Lokasi	30	Kemudahan	Kemudahan pelanggan menjangkau lokasi Plasa Telkom Pahlawan.
Gedung	1	Tampilan	Kemegahan penampilan gedung.
	2	Tampilan	Keindahan dan kebersihan penampilan gedung.
Komputer	12	Keandalan	Kesiapan pakai komputer/mesin pencetak nomor antrian.
	3	Tampilan	Kejelasan suara dari mesin panggil nomor antrian.
Ruang Tunggu	4	Tampilan	Keluasan, kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang tunggu.
Fasilitas Ruang Tunggu	5	Tampilan	Fasilitas-fasilitas selama menunggu antrian (kursi, meja, komputer untuk internetan, telpon gratis, televisi, lemari es, dan koran atau majalah) selalu berfungsi dengan baik.
	6	Tampilan	Kebersihan Toilet.
	32	Komunikasi	Kejelasan informasi waktu pelayanan dan waktu libur layanan Plasa Telkom Pahlawan.
Fasilitas Informasi	33	Komunikasi	Kejelasan informasi tentang produk Telkom melalui brosur dan internet yang tersedia di Plasa Telkom Pahlawan.
	7	Tampilan	Tampilan dan letak fasilitas penunjuk informasi memudahkan pelanggan dalam menemukan lokasi.
Tempat Layanan	8	Tampilan	Kebersihan, kenyamanan, dan kerapian tempat pelayanan.
	9	Tampilan	Kemoderenan dan kelengkapan peralatan layanan dari <i>customer service</i> .
	13	Keandalan	Kesiapan pakai peralatan layanan dari <i>customer service</i> .
Waktu Pelayanan	14	Keandalan	Waktu dan panjangnya jam pelayanan Plasa Telkom Pahlawan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
	10	Tampilan	Petugas <i>security</i> berpenampilan rapi dan sopan.
Petugas Security	22	Kesopansantunan	Keramahan dan kesopanan <i>security</i> dalam melayani pelanggan maupun calon pelanggan.
	16	Daya Tanggap	Saat pelanggan memasuki ruangan, petugas <i>security</i> langsung menunjukkan tempat pengambilan nomor antrian dan menerangkan jenis layanan yang dibutuhkan.

Bentuk Kuesioner Layanan Plasa Telkom Pahlawan (Lanjutan)

Unsur Plasa Telkom Pahlawan	No. Var	Dimensi	Variabel/ Atribut Pertanyaan
Petugas Security	17	Daya Tanggap	Petugas <i>security</i> cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan (menunjukkan loket pelayanan dan fasilitas-fasilitas Plasa Telkom Pahlawan).
	23	Kesopansantunan	Petugas <i>security</i> selalu melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan sungguh-sungguh.
Customer Service	11	Tampilan	Petugas <i>customer service</i> berpenampilan rapi, sopan, dan menarik.
	24	Kesopansantunan	Keramahan dan kesopanan <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan maupun calon pelanggan.
	18	Daya Tanggap	Petugas <i>customer service</i> cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.
	25	Kesopansantunan	Kesabaran <i>customer service</i> dalam mendengarkan keluhan dari pelanggan.
	26	Kesopansantunan	Petugas <i>customer service</i> melayani keluhan pelanggan dengan penuh perhatian dan sungguh-sungguh.
Customer Service	28	Keamanan	Petugas <i>customer service</i> dapat memberikan rasa tenang dan nyaman pada pelanggan yang dilayaninya.
	27	Kredibilitas	Kepercayaan pelanggan bahwa <i>customer service</i> dapat mengatasi keluhan yang dihadapi.
	20	Kompetensi	Pengetahuan dan wawasan yang luas dari <i>customer service</i> .
	15	Keandalan	Keakuratan dan kejelasan <i>customer service</i> dalam memberi penjelasan.
	19	Daya Tanggap	Petugas <i>customer service</i> selalu dapat menangani masalah keluhan dengan cepat dan tepat.
	21	Kompetensi	Petugas <i>customer service</i> menjawab setiap pertanyaan pelanggan

	34	Komunikasi	dengan jelas dan memuaskan.
	35	Pemahaman Pelanggan	Penjelasan <i>customer service</i> mudah dimengerti oleh pelanggan. Inisiatif dari <i>customer service</i> untuk memberikan informasi tentang produk Speedy terutama produk promo.
	31	Kemudahan	Kemudahan dan kecepatan pelayanan (baik registrasi calon pelanggan, migrasi pelanggan, maupun berhenti berlangganan) oleh <i>customer service</i> .
Security	29	Keamanan	Keamanan pelanggan serta barang-barang yang di bawah di Plasa Telkom Pahlawan.

Regresion Layanan Internet Speedy

Model Summary ^d				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.529	.39488

a. Predictors: (Constant), KDL, TM, JM

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA ^d						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.179	3	6.060	38.861	.000 ^a
	Residual	15.281	98	.156		
	Total	33.461	101			

a. Predictors: (Constant), KDL, TM, JM

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.918	.402		2.286	.024
	TM	.314	.050	.489	6.299	.000
	JM	.258	.074	.264	3.468	.001
	KDL	.193	.061	.222	3.149	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regresion Layanan Plasa Telkom Pahlawan

Model Summary ^d				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.495	.23761
2	.716 ^b	.513	.493	.23810
3	.711 ^c	.505	.490	.23876

a. Predictors: (Constant), EM, KDL, DT, TM, JM

b. Predictors: (Constant), EM, KDL, TM, JM

c. Predictors: (Constant), EM, TM, JM

d. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA ^d						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.877	5	1.175	20.820	.000 ^a
	Residual	5.420	96	.056		
	Total	11.297	101			
2	Regression	5.798	4	1.450	25.569	.000 ^b
	Residual	5.499	97	.057		
	Total	11.297	101			
3	Regression	5.711	3	1.904	33.393	.000 ^c
	Residual	5.586	98	.057		
	Total	11.297	101			

a. Predictors: (Constant), EM, KDL, DT, TM, JM

b. Predictors: (Constant), EM, KDL, TM, JM

c. Predictors: (Constant), EM, TM, JM

d. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.073	.440		2.440	.017
	JM	.247	.067	.292	3.684	.000
	DT	.038	.032	.089	1.184	.239
	TM	.376	.066	.439	5.688	.000
	KDL	.076	.064	.087	1.192	.236
	EM	.055	.026	.161	2.141	.035
2	(Constant)	1.090	.440		2.475	.015
	JM	.261	.066	.309	3.967	.000
	TM	.385	.066	.449	5.840	.000
	KDL	.079	.064	.090	1.241	.217
	EM	.059	.025	.174	2.334	.022

3	(Constant)	1.398	.365		3.832	.000
	JM	.267	.066	.316	4.046	.000
	TM	.401	.065	.468	6.195	.000
	EM	.058	.025	.171	2.279	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan