

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan persaingan yang semakin kompetitif, masalah kepuasan menjadi penting untuk diperhatikan bagi setiap perusahaan. Hal ini yang menjadi faktor utama dan tujuan yang akan dicapai perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam pasar bisnis dan mampu meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang merasa puas terhadap produk dan jasa akan menimbulkan persepsi positif dan akan terus membeli atau menggunakan kembali produk dan jasa tersebut serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi perusahaan tersebut.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan tersebut, maka penting bagi pelaku bisnis untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2006), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didorong oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor pribadi dan faktor situasi. Sedangkan, menurut Irawan (2004), ada lima faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emotional factor, biaya dan kemudahan.

Modem merupakan suatu produk pelengkap laptop atau *notebook* yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk menyambung ke jaringan internet, salah satunya modem merek Smartfren tipe AC682 milik PT Smartfren Telecom Tbk. Pada awalnya modem Smartfren tipe AC682 merupakan modem yang banyak diminati dan digunakan oleh masyarakat khususnya pelajar, mahasiswa, guru,

dosen, dan lainnya. Namun, saat ini pengguna modem Smartfren tipe AC682 semakin berkurang sebab banyak pelanggan mengeluh mengenai rendahnya kualitas dari produk serta pelayanan customer service modem Smartfren.

Mahasiswa dan karyawan yang merupakan salah satu pelanggan pengguna modem Smartfren menyampaikan keluhan dan komplain mereka di sosial media yang telah disediakan. Pengguna mengeluh tingkat layanan dan kualitas produknya tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya. Seperti, yang diungkapkan oleh Yasa, “Ia mengatakan merasa kecewa dengan kualitas modem smartfren dan layanan smartfren yang sampai saat ini belum mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya pelanggan”. (testimonialsmartfren.wordpress.com diakses tanggal 19 Agustus 2015). Selain itu, pelanggan pengguna jasa layanan internet modem Smartfren Tebing Tinggi juga mengungkapkan keluhan yang sama. “Ia mengaku sangat kecewa dengan pihak perusahaan yang tidak memberikan pelayanan kepuasan kepada pelanggan, sebab selalu ada gangguan pada jaringan Smartfren bahkan tiba-tiba jaringan Smartfren menghilang” (sumutpos.com/2014/02/52236 diakses tanggal 24 Januari 2015).

Universitas Medan Area adalah salah satu perguruan tinggi swasta di kota Medan. Universitas Medan Area memiliki tujuh Fakultas yaitu Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Biologi serta Fakultas Psikologi. Peneliti melakukan penelitian pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi yang merupakan fakultas terbesar yang ada di Universitas Medan Area. Mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi merupakan salah satu pengguna jasa layanan internet modem

Smartfren tipe AC682. Setelah peneliti melakukan riset, peneliti menemukan masalah yang membuat mahasiswa-mahasiswi merasa tidak puas saat menggunakan modem Smartfren. Adapun masalahnya yaitu modem Smartfren koneksinya sangat lambat, pulsa internet cepat habis apabila tidak dipaketkan, perhatian dan tanggapan customer service tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan tidak sering melakukan pengisian ulang modem Smartfren.

Selain itu, dari segi kualitas produknya modem Smartfren tidak memiliki daya tahan yang baik (modem cepat panas), fitur-fitur modem Smartfren tidak berkembang, modem Smartfren terkadang susah *connect*, kecepatan data yang tidak stabil, jaringan dan sinyal yang tidak stabil. Sedangkan, dari segi kualitas pelayanannya pihak customer service tidak cepat tanggap untuk merespon atau menanggapi masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan serta kurangnya informasi-informasi yang akurat dan jelas tentang perubahan layanan modem Smartfren kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dan rasa ketidakpuasan yang diungkapkan beberapa mahasiswa dan mahasiswi fakultas ekonomi saat menggunakan modem Smartfren, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”.

Penelitian yang berkaitan dengan judul ini sebelumnya telah dilakukan oleh Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi

Kasus pada Perumahan Mediterania Semarang). Dan penelitian lain dilakukan oleh Rianto Zalukhu, Raden Rudi Alhempy, Armis STIE Persada Bunda Pekanbaru dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Maharupa Gatra Mal Pekanbaru”. Penelitian ini juga telah dilakukan oleh Melissa Tanuwijaya, Mohamad Yusak Anshori dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren ?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai teori kualitas produk, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi tambahan, kajian, informasi tambahan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya serta diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kepustakaan bagi Universitas Medan Area.