

Pengaruh pelayanan Purna Jual dan Harga Jual terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indihome

Ilham Sujana*, Dede .R. Oktini., M. Malik Akbar R

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*ilham2512sujana@gmail.com, dede.r.oktini@gmail.com, moch.malik@unisba.ac.id

Abstract. The purpose of this study was to determine the application of After Sales Service at IndiHome in Bandung, to determine the application of Prices to IndiHome in Bandung, to determine Customer Satisfaction at IndiHome in Bandung and to determine how much influence After Sales Service and Selling Price on Customer Satisfaction on IndiHome. This research activity was conducted at IndiHome in Bandung City. The research method used is the survey method. The type of research used is descriptive verification with a quantitative approach. The sampling method used is non-probability incidental sampling. The sample in this study amounted to 100 respondents from IndiHome customers in the city of Bandung. The data collection method used is using a questionnaire. The data analysis method used is Multiple Linear Analysis with the aim of knowing the direction of the relationship between the independent variable (X1) and the independent variable (X2) and the dependent variable (Y). The results of this test state that the After Sales Service variable partially has a significant effect on Customer Satisfaction and the Selling Price variable partially has a significant effect on Customer Satisfaction. And simultaneously, after-sales service and price variables have a significant effect on customer satisfaction at IndiHome in the city of Bandung.

Keywords: *After Sales Service, Selling Price, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan After Sales Service pada IndiHome Bandung, untuk mengetahui penerapan Harga pada IndiHome Bandung, untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada IndiHome Bandung dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh After Sales Service dan Harga Jual tentang Kepuasan Pelanggan di IndiHome. Kegiatan penelitian ini dilakukan di IndiHome Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability incidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dari pelanggan IndiHome di kota Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Linier Berganda dengan tujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas (X1) dan variabel bebas (X2) dengan variabel terikat (Y). Hasil pengujian ini menyatakan bahwa variabel After Sales Service secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel Harga Jual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan secara simultan variabel layanan purna jual dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada IndiHome di kota Bandung.

Kata Kunci: *Layanan Purna Jual, Harga Jual, Kepuasan Pelanggan.*

A. Pendahuluan

Pada zaman milenial sekarang teknologi, informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, bahwa kebutuhan orang di zaman milenial sekarang tidak akan lepas dengan perkembangan teknologi yang ada pada saat ini. Seperti perkembangan gadget, laptop , note book dll orang-orang pasti akan mengikuti perkembangan tentang barang-barang teknologi seperti itu, namun semua itu tidak akan bisa digunakan tanpa adanya internet.

Internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang mempunyai dampak yang cukup besar terhadap orang-orang dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan internet di Indonesia. Kebutuhan akan teknologi yang sangat tinggi PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) mengeluarkan salah satu produknya yang pertama kali muncul diberi nama speedy namun dengan perkembangan teknologi diganti menjadi IndiHome (Indonesia digital home).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai Pelayanan purna jual dari produk yang ditawarkan oleh IndiHome
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai Harga Jual yang ditawarkan oleh IndiHome
3. Untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan pelanggan pada IndiHome
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Purna jual terhadap Kepuasan pelanggan IndiHome
5. Untuk mengetahui pengaruh Harga Jual terhadap Kepuasan pelanggan IndiHome
6. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan purna jual dan Harga Jual terhadap Kepuasan pelanggan IndiHome

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability incidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dari pelanggan IndiHome di kota Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Linier Berganda dengan tujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas (X1) dan variabel bebas (X2) dengan variabel terikat (Y).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian disini analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, untuk mengetahui gambaran yang menyeluruh antar variabel.

Tabel 1. Model Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Tolerance	VIF	
	1 (Constant)	16,447	3,450				4,767	,000		
Pelayanan Purna Jual	,196	,087	,207	2,256	,026	,324	,223	,198	,915	1,092
Harga	1,086	,249	,400	4,360	,000	,461	,405	,383	,915	1,092

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah di SPSS 25,2021

Berdasarkan tabel diatas, maka akan diperoleh model regresi berganda

$$Y = 16,447 + 0,196 x_1 + 1,086 x_2$$

Mengacu pada persamaan regresi tersebut, nilai konstanta sebesar 16,441 artinya jika Pelayanan Purna Jual dan Harga Jual nilainya 0, artinya Kepuasan Pelanggan IndiHome dikota Bandung sebesar 16,441

Besarnya nilai Koefisien regresi variabel Pelayanan Purna Jual sebesar 0,196 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan Pelayanan Purna Jual mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan IndiHome dikota Bandung akan mengalami peningkatan sebesar 0,196.

Bersarnya nilai koefisien regresi variabel Harga Jual sebesar 1,086 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan Harga mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan IndiHome dikota Bandung akan mengalami peningkatan sebesar 1,086.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji-t untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Purna Jual dan Harga Jual terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome dikota Bandung Secara parsial. Yang diolah melalui SPSS dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Signifikan Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Error Std.				Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	16,447	3,450		4,767	,000					
Pelayanan Purna Jual	,196	,087	,207	2,256	,026	,324	,223	,198	,915	1,092
Harga	1,086	,249	,400	4,360	,000	,461	,405	,383	,915	1,092

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah di SPSS 25,2021

Dapat dilihat bahwa nilai Sig 0,026 < 0,05. Yang mengartikan bahwa dapat disimpulkan Pelayanan Purna Jual berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji-f untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Purna Jual dan Harga Jual terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome dikota Bandung secara simultan. Yang diolah melalui SPSS dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Signifikan Secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	625,442	2	312,721	16,288	,000 ^b
	Residual	1862,389	97	19,200		
	Total	2487,831	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan Purna Jual

Sumber: Data diolah di SPSS 25,2021

Dapat dilihat bahwa nilai Sig $0,000 < 0,05$, yang mengartikan bahwa dapat disimpulkan Pelayanan Purna Jual dan Harga Jual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis koefisien determinasi yaitu untuk mengukur seberapa dekat garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya.

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,501 ^a	,251	,236	4,38177

a. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan Purna Jual

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah di SPSS 25,2021

Hasil R Square = 0,251 yang diperoleh artinya Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh variabel Pelayanan Purna Jual dan Harga sebesar 25,1 % sedangkan sisanya 74,9% dipengaruhi oleh faktor dan variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti saat ini.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat penerapan Pelayanan Purna Jual yang dilakukan oleh IndiHome memiliki rata-rata sebesar 3,56 atau bernilai 71,35 %. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa IndiHome dalam Penerapannya terhadap Pelayanan Purna Jual dinilai baik. Artinya persepsi responden pelanggan IndiHome tentang Pelayanan Purna Jual pada IndiHome di Kota Bandung menunjukkan hasil atau kategori yang baik, artinya penerapan Pelayanan Purna Jual pada IndiHome di Kota Bandung dinilai baik oleh responden pelanggan IndiHome.
2. Tingkat penerapan Harga yang dilakukan oleh IndiHome memiliki rata-rata sebesar 3,48 atau bernilai 69,5 %. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa IndiHome dalam penerapannya terhadap Harga dinilai baik. Artinya persepsi responden pelanggan IndiHome tentang Harga pada IndiHome di Kota Bandung menunjukkan hasil atau kategori yang baik, artinya penerapan Harga pada IndiHome di Kota Bandung dinilai baik oleh responden pelanggan IndiHome.
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan IndiHome di Kota Bandung memiliki rata – rata sebesar 3,59 atau bernilai 71,81 %. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa IndiHome dalam penerapannya terhadap Kepuasan Pelanggan dinilai baik. Artinya tentang Kepuasan Pelanggan pada IndiHome di Kota Bandung menunjukkan hasil atau kategori yang baik, artinya para responden pelanggan IndiHome merasa puas dengan Pelayanan Purna jual dan Harga yang diberikan atau di tawarkan.
4. Variabel Pelayanan Purna Jual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada IndiHome di Kota Bandung dengan arah hubungan yang positif.
5. Variabel Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada IndiHome di Kota Bandung dengan arah hubungan yang positif
6. Berdasarkan hasil pengolahan data, Variabel Harga dan Pelayanan Purna Jual secara simultan atau yang diuji bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada IndiHome di Kota Bandung.

Acknowledge

Terima kasih kepada saudara/i yang ada di Unisba telah menyempatkan membaca karya ilmiah saya. Berterimakasih juga kepada Ibu Dr.Dede .R.Oktini,SE.,M.SI. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak M.Malik Akbar R., S.MB., MM, yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing proses penyusunan skripsi ini dan juga berterimakasih kepada Bapak Azib SE.M.si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan mengenai dunia perkuliahan.

Daftar Pustaka

- [1] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management, Global Edition. United State: Pearson Education, Inc.
- [2] Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Caps.
- [3] Tjiptono, Fandy. 20114, *Pemasaran Jasa-Prinsi, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- [4] ratista , Alvin Cakra. (2021) Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Universitas Islam Bandung*. 1 (1). 10-15