

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Penanganan Keluhan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang)

Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction With Handling Customer Complaints As Intervening Variables (Study On Indihome Users At Telkom Tangerang Area)

Salma Salsabila Hadi¹, Sherly Artadita²

¹ Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, salmasabila@telkomuniversity.ac.id

² Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, salmasabila@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Provider internet di Indonesia, yakni Indihome yang menjadi penyedia layanan internet dengan jumlah pelanggan terbanyak di Indonesia. Witel Indonesia salah satunya Wilayah Telkom Tangerang yang mencakup wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan. Indihome Witel Tangerang mendapatkan predikat *best customer experience* pada TW-1 2020 namun, tidak pada TW-2 hingga TW-4 di tahun yang sama. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan di tiga aspek yakni penanganan keluhan, penanganan gangguan, dan juga kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan penanganan keluhan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif. Sampel penelitian ini yakni 100 pengguna Indihome Witel Tangerang. Teknik sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*. Data yang didapatkan di analisis dengan cara deskriptif serta menggunakan SmartPLS 3.0. Analisis deskriptif variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan dikatakan memiliki kategori baik sedangkan variabel kepuasan pelanggan dikatakan memiliki kategori tidak baik. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan pengaruh kualitas layanan yang dimediasi oleh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Jika ingin menaikkan kepuasan pelanggannya, maka Witel Tangerang perlu meningkatkan kualitas layanan serta lebih memperhatikan cara dalam menangani keluhan pelanggannya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan Pelanggan.

Abstract

Internet provider in Indonesia, namely Indihome, is the internet service provider with the largest number of customers in Indonesia. Witel Indonesia, one of which is Telkom Tangerang area, which covers Tangerang and South Tangerang areas. Indihome Witel Tangerang received reward best customer experience in TW-1 2020, but not in TW-2 to TW-4 in the same year. This indicates there are problems three aspects, such as handling complaints, handling disturbances, and customer satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction by handling customer complaints as an intervening variable. This research method is quantitative. The sample of this research is 100 Indihome Witel Tangerang user. Sampling technique used probability sampling with purposive sampling. The data is analyzed descriptively and using SmartPLS 3.0. Descriptive analysis of service quality variables and customer complaint handling is good category while the customer satisfaction variable is bad category. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction compared to effect of service quality mediated by handling customer complaints on customer satisfaction. If want to increase customer satisfaction, then Witel Tangerang needs to improve service quality and pay more attention how to handle customer complaints.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Handling Customer Complaints

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, zaman telah memasuki masa di mana penggunaan internet sudah menjadi kebutuhan primer manusia karena semua kebutuhan manusia tak lepas dari internet. Perkembangan teknologi dan internet kini semakin pesat, terbukti dengan sebagian besar masyarakat di Indonesia aktif menggunakan internet untuk kegiatan sehari-hari. (Jatmiko, 2020) provider internet yang banyak diminati masyarakat yakni Indihome, Firstmedia, CBN, serta Biznet yaitu memiliki sebesar 9,8 persen, 1,2 persen, 0,5 persen dan 0,4 persen. (Iskandar, 2020) Pelanggan pengguna *Fixed Broadband* di Indonesia khususnya wilayah Jakarta, Bekasi, dan Surabaya mengungkapkan bahwa, untuk proses *repair* atau perbaikan gangguan yang dimiliki Indihome membutuhkan

waktu 2 hari, First Media hanya 7 hari, Biznet memerlukan waktu 3 hari, MyRepublic 4 hari, serta MNC Play dengan waktu 2 hari. Indihome memudahkan pelanggan ketika mengalami kendala secara umum untuk pengaduan keluhan bisa melalui berbagai media elektronik, mulai dari aplikasi Myindihome, media sosial, *Call 147* dan juga bisa langsung datang ke plaza Telkom yang sudah tersedia di semua wilayah Indonesia.

Indihome dibagi menjadi 7 wilayah regional. Regional merupakan persebaran jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia. (MyIndihome, 2020). Dibandingkan dengan wilayah Jakarta, Bekasi, dan lainnya wilayah Tangerang menjadi kota dengan internet paling cepat di seluruh wilayah Indonesia. (Haryanto, 2021).

Berdasarkan fenomena yang diuraikan serta dilengkapi dengan data yang tersedia dan pra-penelitian yang dianalisis oleh peneliti, maka disimpulkan bahwa peneliti berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Penanganan Keluhan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti akan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap penanganan keluhan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
3. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
4. Apakah penanganan keluhan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penanganan keluhan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
4. Untuk mengetahui peran penanganan keluhan pelanggan sebagai mediator antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) yaitu mendapatkan kontribusi yang berpengaruh untuk menciptakan strategi, diferensiasi, serta *positioning* dalam berkompetisi untuk organisasi, baik dari perusahaan layanan jasa tersebut atau manufakturnya. (Fandy, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran level layanan yang diberikan dan telah selaras oleh keinginan dari pelanggan. (Fandy, 2016).

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan kecewa atau senang seorang yang nantinya untuk membandingkan performa serta hasil pelayanan suatu produk melalui keinginan. Kesimpulannya jika performa tidak sesuai keinginan, maka terjadi pelanggan tidak puas. Sedangkan, jika sudah sesuai dengan keinginan, maka terjadi kepuasan pelanggan. Sedangkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas serta senang. (Kotler, 2016).

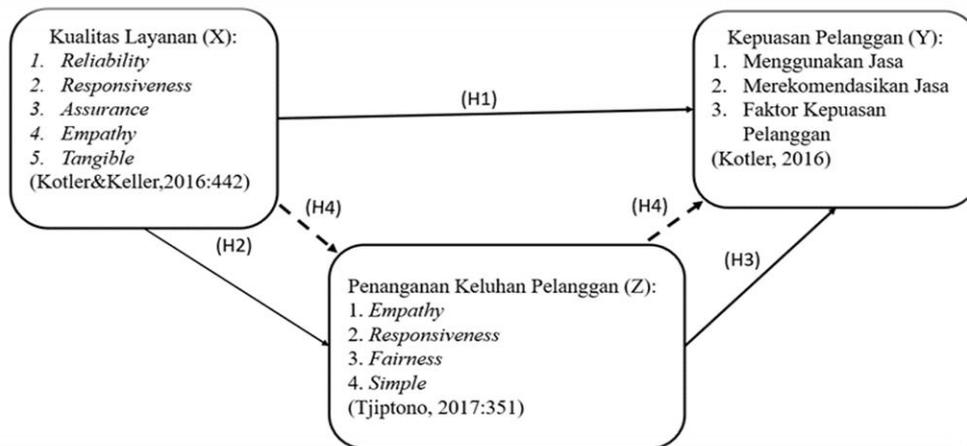
Kepuasan pelanggan adalah hal yang penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran di dalam perusahaan. Kepuasan yang dijumpai oleh pelanggan untuk menumbuhkan pengulangan pembelian dari pelanggan sehingga terdapat tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka, dapat mendorong terciptanya suatu loyalitas dalam pelanggan setelah membeli produk tersebut. (Setyo, 2017).

C. Komplain atau Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan adalah masukan pelanggan untuk perusahaan yang sifatnya negatif. Pada masukan ini, bisa dilakukan dengan tertulis atau secara lisan. (Luddington, 2016)

Keluhan yaitu ungkapan ketidakpuasan atau rasa kekecewaan pelanggan (F., 2019). Maka dari itu, pengertian penanganan keluhan pelanggan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengatasi ketidakpuasan dari pelanggan

D. Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Sumber: (Hamdallah, 2020), (Kotler, 2016), (Tjiptono F. , 2017)

III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel. Variabel independen yaitu Kualitas Layanan (X), variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) dan variabel *intervening* yaitu Penanganan Keluhan Pelanggan (Z). Dalam penelitian ini tujuannya untuk menunjukkan dugaan awal dengan adanya pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dimediasi oleh Penanganan Keluhan Pelanggan (Z). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian analisis deskriptif dengan metode teknik analisis data *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software* SmartPLS. Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti yaitu skala *likert's* berskala satu hingga empat dengan kuesioner. Kuesioner disebarakan menggunakan *google form* di *media social*. Jumlah pernyataan kuesioner sebanyak 34 pernyataan yakni 19 pernyataan variabel kualitas layanan, 6 pernyataan variabel kepuasan pelanggan dan 9 pernyataan variabel penanganan keluhan pelanggan. Pengambilan sampling menggunakan metode *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* jumlah responden pada penelitian ini yakni 100 responden.

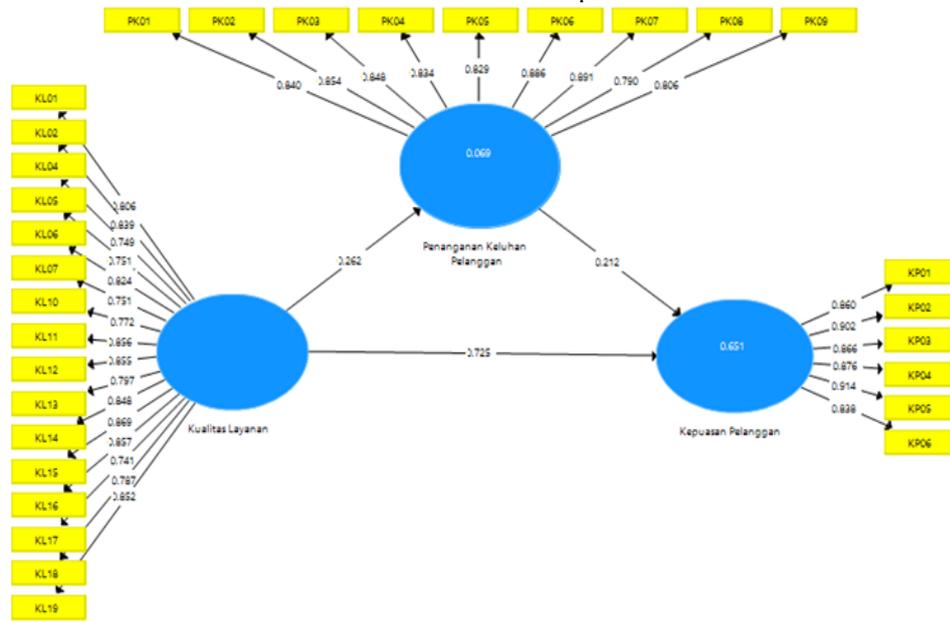
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Structural Equation Model* (SEM)

Analisis data pada penelitian ini memakai *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software* SmartPLS (*Partial Least Square*). PLS terdiri dari 2 model yaitu *outer model* dan *inner model*. Berikut hasil *outer model* dan *inner model* pada penelitian ini:

B. Hasil Uji Pengukuran Model (*Outer Model*)

Berdasarkan metode SmartPLS, peneliti melakukan pengujian yang menggunakan aplikasi smartPLS, berikut outer model penelitian ini yaitu:



Gambar 4.1 Outer Model Structural Equation Model (SEM)

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Pada gambar 4.1 yaitu *outer model structural equation model* menjelaskan bahwa, kotak kuning mengartikan suatu indikator serta lingkaran yang warna biru adalah variabel tidak langsung (laten). Pada panah diatas, terdapat angka sebesar dari nilai validitas setiap indikator dan uji reliabilitas pada setiap konstruk variabel yang dikaji. Indikator terbilang valid jika mendapatkan nilai lebih besar dari 0,7. Berikut pengukuran *outer model* dalam penelitian ini:

a. Convergent Validity

Berikut hasil pengujian menggunakan software SmartPLS:

TABEL 4.1
HASIL CONVERGENT VALIDITY

Variabel	AVE	Nilai Krtitis	Evaluasi Model
Kualitas Layanan (X)	0,658	>0,5	Valid
Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	0,710		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,768		Valid

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Pada tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa, tiga variabel tersebut telah mendapatkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,5. Jadi, kesimpulannya adalah dari ketiga variabel tersebut telah memenuhi syarat dari *convergent validity*.

b. Discriminant Validity

Berikut ini adalah hasil *cross loading* yang menggunakan *software* SmartPLS yaitu:

TABEL 4. 2
HASIL VALIDITAS DISKRIMINAN

Indikator	Kualitas Layanan (X)	Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	Kepuasan Pelanggan (Y)
KL01	0,806	0,217	0,706
KL02	0,839	0,164	0,653
KL04	0,749	0,206	0,510
KL05	0,751	0,182	0,526
KL06	0,824	0,283	0,674
KL07	0,751	0,250	0,598
KL10	0,772	0,151	0,553
KL11	0,856	0,231	0,594
KL12	0,855	0,250	0,620
KL13	0,797	0,210	0,557
KL14	0,848	0,274	0,657
KL15	0,869	0,269	0,746
KL16	0,857	0,176	0,670
KL17	0,741	0,201	0,598
KL18	0,787	0,106	0,671
KL19	0,852	0,205	0,710
PK01	0,272	0,840	0,356
PK02	0,182	0,854	0,294
PK03	0,155	0,848	0,305
PK04	0,268	0,834	0,394
PK05	0,125	0,829	0,229
PK06	0,283	0,886	0,433
PK07	0,196	0,891	0,343
PK08	0,223	0,790	0,290
PK09	0,201	0,806	0,316
KP01	0,709	0,454	0,860
KP02	0,712	0,368	0,902
KP03	0,633	0,298	0,866
KP04	0,615	0,314	0,876
KP05	0,728	0,328	0,914
KP06	0,692	0,338	0,838

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 kesimpulan data diatas menunjukkan korelasi kontruk tiap indikator yang mempunyai nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai kontruk lainnya maka dari itu, variabel tersebut sudah memiliki *cross loading* yang tinggi. Sehingga, disimpulkan bahwa indikator yang dipakai dalam penelitian ini sudah sesuai syarat.

c. Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas yang menggunakan aplikasi yaitu SmartPLS:

TABEL 4.3
HASIL UJI RELIABILITAS

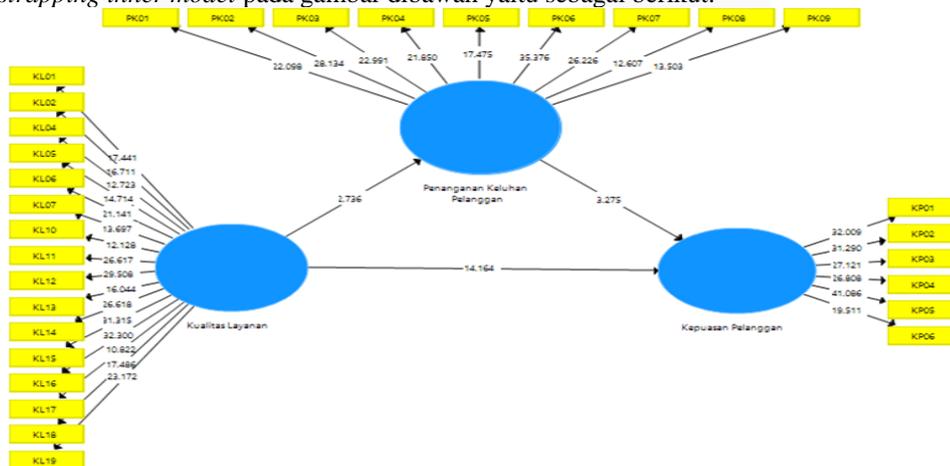
Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Kualitas Layanan (X)	0,968	0,965	>0,7	Reliabel
Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	0,957	0,949		Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,952	0,940		Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa, hasil dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dalam tiap variabel menghasilkan nilai lebih dari 0,7. maka dapat dikatakan bahwa, data yang sudah peneliti olah sudah memiliki reliabilitas yang tinggi.

4.3 Pengukuran Struktural (Inner Model)

Pada PLS, untuk mengukur keakuratan data dilakukan dengan *R-Square (R2)*, *Q-Square* serta *path coefficient*. Hasil *bootstrapping inner model* pada gambar dibawah yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.2 Path Diagram Inner Model (Bootstrapping)

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Penilaian signifikan model prediksi untuk pengujian model struktur dari nilai *t-statistic* antar variabel independen terhadap variabel dependen serta variabel *intervening* pada *path diagram* yaitu sebagai berikut:

a. Evaluasi Pengukuran Struktural (R-Square)

Hasil pengujian *R-Square* pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

TABEL 4.4
NILAI R-SQUARE

Variabel	R-Square
Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	0,069
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,651

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa, nilai *R-Square* pada variabel penanganan keluhan pelanggan (Z) adalah 0,069 dan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,651. Nilai *R-Square* dalam variabel penanganan keluhan pelanggan (Z) sebesar 6,9% yang berarti variabel penanganan keluhan pelanggan (Z) dijelaskan oleh variabel kualitas layanan (X) dan sisanya 93,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 65,1% yang berarti variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh kualitas layanan (X) dan penanganan keluhan pelanggan (Z) serta sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

a. Predictive Relevance (Q-Square)

Penghitungan uji inner model dengan (predictive relevance) menggunakan rumus (Chin, 1998) yaitu sebagai berikut:

$$Q^2 = \sqrt{1 - (1 - R_{\frac{2}{1}})(1 - R_{\frac{2}{2}}) \dots (1 - R_{\frac{2}{p}})}$$

$$Q^2 = \sqrt{1 - (1 - 0,069^2)(1 - 0,651^2)}$$

$$Q^2 = ,427$$

Hasil *Q-Square* penelitian ini sebesar 0,427 artinya lebih besar dari 0 (nol) yang menunjukkan bahwa, hasil dari *Q-Square* memiliki nilai yang prediktif relevan.

b. Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dari nilai *path coefficient* dan nilai T_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.9:

TABEL 4. 5
PATH COEFFICIENCE dan NILAI T_{hitung}

Variabel	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	0,725	0,724	0,053	13,708	0,000	H1 diterima
Kualitas Layanan (X) terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	0,262	0,283	0,097	2,709	0,007	H2 diterima
Penanganan Keluhan Pelanggan (Z) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	0,212	0,216	0,067	3,180	0,002	H3 diterima
Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) [secara tidak langsung melalui Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)]	0,056	0,060	0,028	2,008	0,045	H4 diterima

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, diperoleh penjelasan mengenai hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel kualitas layanan (X) memiliki nilai T_{hitung} lebih besar daripada nilai T_{tabel} ($13,708 > 1,96$) dan nilai signifikan yang lebih kecil daripada tingkat ketelitian ($0,000 < 0,05$), maka H_1 diterima dan nilai *path coefficients* sebesar 0,725 menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas layanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) yaitu positif. Maka, dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan, arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas layanan (X), maka akan diikuti dengan peningkatan pada kepuasan pelanggan (Y).

2. Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)

Variabel kualitas layanan (X) memiliki nilai T_{hitung} lebih besar daripada nilai T_{tabel} ($2,709 > 1,96$) dan nilai signifikan yang lebih kecil daripada tingkat ketelitian ($0,007 < 0,05$), maka H_2 diterima dan nilai *path coefficients* sebesar 0,262 menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas layanan (X) dan penanganan keluhan pelanggan (Z) yaitu positif. Maka, dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan (X) terhadap penanganan keluhan pelanggan (Z). Sedangkan, arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas layanan (X), maka akan diikuti dengan penurunan pada penanganan keluhan pelanggan (Z).

3. Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan (Z) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel penanganan keluhan pelanggan (Z) memiliki nilai T_{hitung} lebih besar daripada nilai T_{tabel} ($3,180 > 1,96$) dan nilai signifikan yang lebih kecil daripada tingkat ketelitian ($0,002 < 0,05$), maka H_3 diterima dan nilai *path coefficients* sebesar 0,212 menunjukkan bahwa arah hubungan antara penanganan keluhan pelanggan (Z) dan penanganan kepuasan pelanggan (Y) yaitu positif. Maka, dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan dari penanganan keluhan pelanggan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan, arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin menurunnya penanganan keluhan pelanggan (Z), maka akan diikuti dengan peningkatan pada kepuasan pelanggan (Y).

4. Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) [secara tidak langsung melalui Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)]

Dalam penelitian ini mengukur pengaruh secara tidak langsung antara variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) melalui penanganan keluhan pelanggan (Z). Tabel 4.9 menunjukkan bahwa t_0 pada *path coefficient* dan nilai T_{hitung} sebesar $2,008 >$ nilai t_α yaitu 1,96 dengan demikian H_4 diterima. Adapun nilai *original sample* yaitu positif sebesar 0,056 yang menunjukkan bahwa arah hubungan kedua variabel adalah positif. Artinya, terdapat pengaruh positif secara signifikan atas implementasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui penanganan keluhan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Maka dari itu, penanganan keluhan pelanggan termasuk dalam *part* mediation sesuai dengan teori (By Baron, 1986).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada hasil penelitian serta pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Indihome dengan Penanganan Keluhan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang)” yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan yang peneliti harapkan mampu dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

- Merujuk pada hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- Pada hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan pelanggan (Z).
- Merujuk hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan pelanggan (Z) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa, penanganan keluhan pelanggan (Z) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam memediasi hubungan kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- Pada hasil *inner model* penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan sebesar 14,164 dibandingkan dengan pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 3,475. Hal ini menunjukkan bahwa, diperlukan usaha yang lebih tinggi pada kualitas layanan agar lebih meningkatkan kepuasannya.

B. Saran

Pada kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti berharap dapat bermanfaat bagi Indihome Witel Tangerang selaku pihak perusahaan serta bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berikut merupakan beberapa saran yang peneliti kemukakan untuk dipertimbangkan oleh pihak perusahaan:

- a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk ke dalam kategori tidak baik (61,54%), sehingga sudah seharusnya pihak Indihome Witel Tangerang memperbaiki hal tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pihak Witel Tangerang bisa memulai perbaikannya di kedua hal tersebut. Misalnya dengan meningkatkan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan, serta benar-benar memahami keluhan pelanggannya.
- b. Pihak Indihome Witel Tangerang agar lebih memperhatikan inovasi terhadap varian paket layanan, kecepatan internet, harga yang kompetitif, inovasi program, inovasi produk, inovasi layanan, perbaikan jaringan, perbaikan peralatan yang dipakai guna memicu pelanggannya agar meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan *customer servicenya*.
- c. Dalam hasil *inner model* penelitian ini, disarankan untuk Witel Tangerang agar dapat meningkatkan kualitas layanannya seperti menaikkan kecepatan internet, perapihan rute kabel optik, pemeliharaan rute kabel bawah laut, dan inovasi prediksi gangguan Indihome.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui penanganan keluhan pelanggan (Z) maka, peneliti merekomendasikan beberapa saran untuk dipertimbangkan oleh peneliti selanjutnya. Adapun sarannya sebagai berikut:

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada Indihome Witel lainnya atau pada perusahaan yang bergerak di industri sejenis (industri penyedia jasa layanan internet) sehingga hasilnya dijadikan sebagai bahan perbandingan penelitian.
- b. Peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian terhadap faktor-faktor selain kualitas layanan (X) dan penanganan keluhan pelanggan (Z) yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), contohnya seperti faktor harga yang kompetitif, kecepatan jaringan internet, *network quality*, *customer service* dan faktor lainnya.

REFERENSI

- By Baron, R. M. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Personality and Social Psychology*, 1173-1182.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research*.
- F., T. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, z. (2016). *Service Quality and satisfaction*. Yogyakarta.
- Hamdallah, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty.
- Haryanto, A. T. (2021, 7 18). *Jakarta Kalah, Tangerang Nomor 1 Kota Internet Paling Ngebut di Indonesia*. Retrieved from Detik: inet.detik.com
- IndoTelko. (2020). *Indotelko.com*. Retrieved from <https://www.indotelko.com/read/1602482530/indihome-broadband-pandemi>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Iskandar. (2020). *Lima Besar Provider Internet Ini Berlomba-lomba Berikan Layanan Unggul selama Pandemi*. Retrieved from Merdeka.com
- Jatmiko, L. D. (2020). <https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315712/ini-provider-internet-tetap-yang-banyak-digunakan-di-indonesia>. Retrieved from Teknologi Bisnis.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan*.
- Luddington, B. a. (2016). Customer Complaints. *Journal of service research*.
- MyIndihome. (2020). *Mengenal Regional Indihome*. Retrieved from IndoTelko.com: <https://www.indotelko.com/read/1602482530/indihome-broadband-pandemi>
- Setyo, P. E. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “BEST AUTOWORKS” Bengkel Mobil. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 6.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. In Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.