



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan membahas pendahuluan yang diawali dengan latar belakang masalah, yaitu penjabaran mengenai kondisi ekonomi dari obyek yang diteliti serta fenomena yang menjadi dasar untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini. Lalu, yang kedua adalah identifikasi masalah, berisi uraian mengenai masalah-masalah yang dipertanyakan. Selanjutnya, yang ketiga adalah batasan masalah yang merupakan kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan untuk mempersempit masalah-masalah yang diidentifikasi sebelumnya.

Selain batasan masalah, terdapat batasan penelitian, yaitu kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan yang dipergunakan untuk membatasi penelitian dengan pertimbangan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Setelah itu, terdapat rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten. Selanjutnya yang akan dibahas adalah tujuan penelitian, yaitu sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian. Pada bagian akhir, penulis membahas manfaat penelitian, yaitu uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat dipungkiri teknologi telah menjadi peranan penting dalam kehidupan manusia. Teknologi membantu manusia untuk mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pekerjaan sulit itu menjadi mudah karena adanya teknologi. Teknologi menjadi seakan berperan vital bagi kehidupan manusia. Dunia pun tidak terlepas dari perkembangan teknologi itu sendiri, baik disadari atau tidak disadari, dan nampak atau tidak nampak.

Teknologi pastinya sangat penting bagi kita.

Karena kebanyakan manusia telah bergantung kepada teknologi. Akan butuh penyesuaian jika teknologi yang manusia pakai sekarang tiba-tiba menghilang dan manusia harus melakukan aktivitas dengan hal yang lebih rumit. Ini menjadi bukti bahwa teknologi memang sudah menjadi kebutuhan dan merata di setiap sektor kehidupan manusia. Apalagi setelah ditemukannya telepon pintar, kebutuhan manusia akan semakin dimudahkan.

(sumber: <https://informatika008.wordpress.com/2016/10/22/perkembanganteknologi-di-dunia/>).

Teknologi sendiri tidak terlepas dari internet dan tv kabel. Sebagian besar masyarakat dunia kini menggunakan Internet, bahkan bisa dikatakan hampir semua orang khususnya di perkotaan telah mengenyam akses Internet. Namun memang masih banyak masyarakat di berbagai belahan dunia, bahkan termasuk di Indonesia yang masih belum bisa menikmati akses menuju Internet, yang penyebabnya cukup banyak, antara lain karena daerah yang terlalu jauh untuk dijangkau jaringan Internet, kurangnya perhatian dari pemerintah setempat, dan masih banyak lagi.

Sejarah Internet berawal dari diciptakannya teknologi jaringan komputer pada tahun 1960. Jaringan komputer adalah beberapa komputer yang terhubung satu sama lain dengan memakai kabel dalam satu lokasi yang memiliki hubungan timbal balik, misalnya dalam satu kantor atau gedung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perkembangan yang saat ini dialami dunia internet sangatlah pesat. Bagaimana tidak, yang tadinya hanya bisa dinikmati orang-orang tertentu saja dan fungsinya pun terbatas, kini semua orang bisa menggunakannya tanpa terkecuali dengan akses informasi yang jauh lebih luas dan fungsi yang lebih beragam. Hal itu tentunya ditenggarai oleh penemuan-penemuan hebat yang ada di Internet itu sendiri.

Mungkin hanya masyarakat daerah pedesaan di Indonesia saja yang belum terdapat akses Internet, karena pembangunan jaringan Internet di Indonesia tidak merata. Memang mungkin cukup sulit mengembangkan Internet di Indonesia ketimbang di negara lain, karena negara Indonesia adalah negara kepulauan yang setiap pulau berpisah-pisah. (sumber:<http://rohmatullah.blogspot.co.id/2013/10/sejarah-internet-perkembangan-internet.html>)

Salah satu dampak terbesar dari Internet yaitu pada layanan internet broadband yang semakin pesat. Teknologi Internet broadband adalah sebagai jaringan yang memiliki kecepatan transfer yang tinggi karena lebar jalur data yang besar. Jaringan Internet broadband dapat digunakan oleh banyak kalangan. Broadband menjadi semakin terkenal karena teknologi jaringan Internet umum seperti dial-up sudah tidak memadai lagi untuk digunakan dalam aplikasi saat ini.

Pada umumnya, aplikasi sekarang ini menuntun internet yang berkecepatan tinggi dengan waktu tempuh data yang tidak lama. Bahkan hampir setiap rumah diperkotaan sudah menggunakan layanan internet broadband untuk membantu dalam melaksanakan kegiatannya sehari-hari maupun dalam memenuhi kebutuhannya dibidang teknologi (Sumber <http://hamam21.blogspot.co.id/2009/03/apa-itu-broadband.html>)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selain internet, tv kabel juga berkembang dengan pesat. Televisi kabel atau cable television adalah sistem penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang ditransmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap antena (over-the-air). Selain acara televisi, acara radio FM, internet, dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel. Tv kabel juga berkembang pesat di Indonesia. Semakin meningkatnya kebutuhan pada manusia membuat layanan tv kabel yang dulunya kurang dikenal dan kurang diminati kini menjadi salah satu kebutuhan masyarakat umumnya masyarakat perkotaan yang memiliki daya beli dan kebutuhan yang lebih besar. (sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Televisi_kabel)

Salah satu penyelenggara jasa akses internet broadband dan tv kabel yaitu First Media. PT First Media Tbk didirikan pada tahun 1994. PT First Media merupakan salah satu perusahaan public Indonesia yang terdaftar dalam bursa efek Indonesia. Pada tahun 2007 melakukan pergantian nama menjadi PT First Media Tbk yang sebelumnya bernama PT Broadband Multimedia Tbk . (<http://www.firstmedia.co.id/>)

First media menjanjikan service yang lebih baik, nilai lebih, cakupan yang lebih baik. First media memiliki beberapa layanan unggulan yaitu : FastNet dan HomeCable HD. FastNet adalah layanan dari First Media yang memberikan layanan internet broadband, yang merupakan satu satunya solusi akses Internet cepat tanpa batas dengan harga terjangkau untuk memenuhi semua kebutuhan informasi bagi keluarga pelanggan FastNet menawarkan kemudahan download dengan kecepatan sampai dengan 10 Mbps. HomeCable HD adalah penyedia TV berbayar pertama yang menyediakan layanan terbaik dan terlengkap dengan kualitas High Definition yang menarik di Indonesia. Rasakan suara yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lebih jernih, gambar yang lebih tajam, warna-warna cerah di rumah bersama keluarga Anda melalui saluran HD yang dipilih dengan baik. (<http://www.firstmedia.com>)

Semakin menjamurnya bisnis layanan internet ini membuat First Media menjadi semakin focus dalam meningkatkan kinerja dan layanan agar pelanggan tetap menggunakan layanan First Media. Beberapa pesaing terbesar dalam bisnis layanan internet seperti : Indihome , MyRepublic. First Media memiliki harga layanan dengan berbagai macam paket dan varian harga yang berbeda. Seperti : Dlite HD, elite X1 4K, Supreme X1 4K, Maxima X1 4K, Ultimate X1 4K, Infinite X1 4K. Variasi harga mulai dari 299.000 sampai 2979.000 rupiah. Kecepatan internet dan jumlah channel yang membedakan dari masing-masing layanan. Selain itu First Media menyediakan paket hanya untuk tv cable dengan 104 channel 63 HD dengan harga yang ditawarkan 469.000 rupiah. (<http://www.firstmedia.com/get/basic/packages#selection>)

Ada hal yang harus diperhatikan oleh pelanggan sebelum memutuskan untuk menggunakan dan membeli suatu layanan misalnya, dengan melihat dari sisi kualitas Layanan, kepercayaan merek, citra merek dan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan suatu perusahaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan sehingga pelanggan akan puas terhadap perusahaan jasa tersebut. (sumber: Iksan Ongko Widjoyo, 2013).

Kualitas layanan suatu perusahaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan sehingga pelanggan akan puas terhadap perusahaan jasa tersebut. (sumber: Iksan Ongko Widjoyo, 2013).



Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23) Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. (sumber: Basrah Saidani dan Samsul Arifin, 2012).

Kualitas Layanan memiliki peran penting dalam timbulnya kepuasan pelanggan. Hal ini disadari oleh perusahaan-perusahaan besar, Karena kualitas layanan dapat menimbulkan keunggulan bersaing antar kompetitor. Hal ini juga diterapkan dalam perusahaan First Media, First Media berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka. Terbukti dengan janji yang diberikan oleh First Media yaitu service yang lebih baik, nilai lebih, cakupan yang lebih baik.

Menurut Jesi Trilia Sovani, Achmad Fauzi Dh, dan Zainul Arifin (2016) Kepercayaan merek berkaitan dengan kemampuan merek untuk lebih dipercaya, berdasarkan pada keyakinan konsumen tentang layanan yang memenuhi nilai yang dijanjikan dan intensi merek berdasarkan pada keyakinan konsumen terkait merek. Dapat diartikan Kepercayaan Merek berkaitan dengan keyakinan pelanggan akan menerima hasil yang baik dalam melakukan pembelian.

Menurut Delgado dalam Bintoro, Ahyar Yuniawan, I Made Sukresna (2016) kepercayaan merek adalah harapan akan kehandalan dan intensi baik merek. karena itu kepercayaan merek merefleksikan 2 (dua) hal yakni brand reliability dan brand intentions. Brand reliability atau kehandalan merek yang bersumber pada keyakinan pelanggan bahwa layanan tersebut mampu memenuhi nilai yang dijanjikan atau dengan kata lain, lain persepsi merek tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan.



Tidak mudah menimbulkan kepercayaan akan merek dalam benak konsumen/pelanggan. Seiring dengan bermunculannya pesaing pesaing baru membuat kepercayaan merek menjadi hal penting untuk menarik minat pelanggan. Hal ini ditujukan oleh pihak First Fedia dengan berusaha memberikan pelayanan lebih baik dalam hal layanan maupun hubungan dengan pelanggan. Apabila pelanggan sudah percaya terhadap suatu merek akan mendasari timbulnya kepuasan terhadap pelanggan tersebut.

Pembangunan sebuah citra merek, terutama citra yang positif menjadi salah satu hal yang penting. Sebab tanpa citra kuat dan positif, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan yang sudah ada, dan pada saat yang sama meminta mereka membayar harga yang tinggi. (Susanto dalam nugroho, 2011)

Menurut Susanto (dalam Nugroho, 2011) citra merek adalah apa yang dipersepsikan oleh citra merek adalah apa yang dipersepsikan oleh pelanggan mengenai sebuah merek. Dimana hal ini menyangkut bagaimana seorang pelanggan menggambarkan apa yang mereka rasakan mengenai merek tersebut ketika mereka memikirkannya. (Sumber:Vecky Nelwan, 2015).

First Media berusaha untuk menjaga citra merek dengan memberikan layanan yang terbaik pada pelanggan. Sehingga pada saat pelanggan menggunakan layanan tersebut pelanggan mendapat pengalaman yang baik akan layanan tersebut. Apabila hal ini dinilai baik oleh pelanggan, akan mendasari munculnya kepuasan pada pelanggan tersebut.

Apabila pelanggan merasa puas dengan layanan atau merek mereka cenderung akan melakukan pembelian ulang dan akan memberitahu orang lain tentang pengalaman yang didapatkan dari menggunakan layanan tersebut .

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Menurut Howard and sheth yang dikutip oleh Tjiptono (2014:353), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Tujuan yang utama dari sebuah perusahaan dalam menjual layanan atau layanannya adalah untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pada pelanggan dapat mendasari timbulnya pembelian ulang sehingga perusahaan akan mendapat keuntungan. Hal inipun disadari oleh pihak First Media yang berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik dan berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan agar terciptanya kepuasan pada pelanggan First Media.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memutuskan untuk menganalisis lebih lanjut seberapa besar pengaruh variable-variabel tersebut dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Citra merek Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Utara.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi maslaah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan First Media ?
2. Bagaimana citra merek First Media ?
3. Bagaimana kepercayaan merek First Media ?
4. Bagaimana kepuasan pelanggan First Media ?
5. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan First Media?
6. Apakah ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan First Media?



7. Apakah ada pengaruh kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan First Media?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah yang telah dikemukakan, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini akan dibatasi pada :

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan First Media ?
2. Apakah ada pengaruh kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan First Media ?
3. Apakah ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan First Media ?

D. Batasan Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis membatasi penelitian antara lain seperti di bawah ini:

1. Objek Penelitiannya adalah Layanan First Media
2. Subjek penelitiannya adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan First Media.
3. Variabel penelitian yaitu Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Citra Merek dan Kepuasan pelanggan
4. Penelitian dilakukan pada bulan February 2017- Agustus 2017.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibuat penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Utara?”

F. Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap hasil Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Utara.



2. Apakah ada pengaruh Kepercayaan Merek terhadap hasil Kepuasan Pelanggan

First Media di Jakarta Utara.

3. Apakah ada pengaruh Citra Merek terhadap hasil Kepuasan Pelanggan

First Media di Jakarta Utara.

G. Manfaat Penelitian

1. Pihak perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan tersebut dalam mengembangkan kepuasan pelanggannya, sehingga perusahaan dapat membuat pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan, citra merk dan kepercayaan merek,

2. Pihak pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi para akademis dalam upaya penambahan wawasan, secara teori maupun pengamplifikasiannya terutama mengenai kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan merek.

3. Pihak Penulis

Menambah wawasan untuk di praktekan dalam kegiatan usaha di kemudian hari dan sangat berguna untuk mengamati kepuasan pelanggan baik layanan atau jasa dikemudian hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.