# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.[4]

Salah satu keinginan setiap perusahaan adalah memuaskan kebutuhan konsumen. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dari persaingan antar perusahaan. Konsumen yang puas terhadap jasa layanan cenderung untuk memakai kembali jasa layanan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Menghadapi tingginya kebutuhan akses internet yang dipicu oleh gaya hidup generasi milenial saat ini, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) meluncurkan

WiFi Corner berkecepatan hingga 1Gbps. Telkom Wifi Corner tersebar hampir di seluruh Indonesia, salah satunya berada di jalan Limau Manis, Padang.

Untuk mengevaluasi serta meningkatan mutu pelayanan Wifi Corner khususnya di jalan Limau Manis, Padang. Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis hubungan antara kualitas pelayanan Wifi Corner dengan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian, Maka dari itu kualitas pelayanan Wifi Corner diukur dengan beberapa peubah yaitu kebersihan lingkungan, sopan santun, penampilan, kelengkapan fasilitas dan membantu dan menangani keluhan konsumen.[8] Demikian juga menurut Zheithaml kepuasan konsumen dapat diukur dari beberapa faktor yaitu kualitas produk, kualitas jasa, harga, biaya dan lain-lain, maka dari itu kepuasan konsumen Wifi Corner diukur dengan beberapa peubah yaitu kualitas produk, keamanan dan kenyamanan, biaya pengeluaran, lama waktu berada di Telkom Wifi Corner dan banyaknya kunjungan ke Telkom Wifi Corner.[12]

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua gugus peubah adalah analisis korelasi kanonik, Analisis korelasi kanonik pertama kali diperkenalkan oleh Hotelling pada tahun 1936 sebagai suatu teknik statistika peubah ganda yang dapat digunakan untuk menyelidiki keeratan hubungan antara dua gugus peubah. dalam analisis korelasi kanonik peubah-peubah yang ada akan dikelompokkan menjadi dua gugus yaitu gugus peubah bebas dan gugus peubah tak bebas. Dalam penelitian

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

ini peubah-peubah kepuasan konsumen akan membentuk gugus peubah tak bebas. Sebaliknya, peubah-peubah kualitas pelayanan akan membentuk gugus peubah bebas.[2]

Berdasarkan uraian diatas maka pada penelitian ini akan dikaji hubungan antara kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner di jalan Limau Manis, Padang terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan analisis korelasi kanonik.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner terhadap kepuasan konsumen?
2. Peubah apa yang memiliki pengaruh paling kuat diantara kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner terhadap kepuasan konsumen?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Masalah pada penelitian ini dibatasi pada penerapan analisis korelasi kanonik untuk melihat hubungan kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner terhadap kepuasan konsumen di jalan Limau Manis, Padang.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat apakah terdapat hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner terhadap kepuasan konsumen.

2. Untuk mengetahui peubah yang memiliki pengaruh paling kuat diantara kualitas pelayanan Telkom Wifi Corner terhadap kepuasan konsumen.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA