

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang sangat besar pada perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Salah satu perkembangan teknologi telekomunikasi adalah perkembangan telekomunikasi seluler.

Saat ini, semua lapisan masyarakat dari lapisan atas sampai lapisan bawah, dari tingkat pendidikan tinggi sampai tingkat pendidikan rendah, dari kota besar ataupun pelosok-pelosok di seluruh Indonesia dapat mengakses sarana telekomunikasi yang ada. Dengan kompetisi yang semakin ketat ini menyebabkan banyak perusahaan untuk lebih fokus pada bagaimana mempertahankan dan memuaskan pelanggan yang ada. Alasannya, pelanggan yang terpuaskan dapat menyebarkan pengalamannya kepada pelanggan yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak terpuaskan dapat menjadi iklan buruk bagi perusahaan karena dapat menghilangkan pelanggan yang baru.

Kepuasan dan loyalitas memiliki hubungan yang kuat, Ruyter dan Bloomer (1998) seperti dikutip dalam Smith dan Ennew (2001) mengemukakan bahwa pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *mood* yang positif terhadap pelayanan yang diberikan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

Sehingga dari penjelasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa membangun kualitas pelayanan dan mengelola respon emosi pelanggan merupakan dasar bagi terbentuknya *service loyalty*. Dimana dibuktikan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga menjadi suatu respon kepada pelanggan atas apa yang

sudah diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan semakin tinggi pula loyalitas yang diberikan dan penciptaan respon emosi yang positif.

Salah satu operator seluler yang ikut bersaing di pasaran yaitu Telkomsel. Telkomsel adalah salah satu jaringan telekomunikasi yang ada di Indonesia, yang katanya suda melayani banyak pengguna. Tapi apakah jaringan telkomsel sudah lebih baik ? dan apakah pelayanan kepada customer sudah lebih baik ? atau apakah telkomsel yang terbaik ?

Pengguna telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo (UNG) mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Walaupun dengan fakta tersebut, keluhan mengenai layanan telkomsel masih banyak terjadi, seperti kualitas signal yang buruk, tarif promo yang ditawarkan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan di waktu-waktu tertentu terjadi overload jaringan. Berdasarkan fakta tersebut, mengapa para pelanggan tidak beralih ke operator lain ? menurut peneliti, hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, antara lain lama waktu penggunaan produk telkomsel, fungsi kartu yang telah mewakili identitas pelanggan, serta rasa takut akan mengalami kebohongan yang sama bila berpindah ke penyedia layanan seluler lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Telekomunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yaitu :

1. Kurangnya pelayanan telekomunikasi yang diberikan oleh Telkomsel.
2. Kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan jawaban pada pelanggan.
3. Strategi pelayanan yang digunakan masih kurang memuaskan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan telekomunikasi terhadap loyalitas pelanggan pengguna Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada pengaruh kualitas pelayanan telekomunikasi terhadap loyalitas pelanggan pengguna Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan oleh perusahaan.