

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi. Untuk mewujudkan lancarnya komunikasi diperlukan sejumlah peralatan komunikasi yang canggih dan ter *update*. Di era Globalisasi ini telah banyak lahir produk jenis *handphone* seperti android, iphone,ipad,tablet,note dan sebagainya yang memiliki kecanggihan yang tinggi. Tentu saja produk-produk tersebut memerlukan *provider* atau kartu prabayar yang dapat menunjang kualitas dari produk tersebut.

Penilaian pelanggan akan kinerja produk tergantung dari banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas pelanggan dengan merek, Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menguntungkan dari suatu produk dengan merek yang mereka sudah merasa positif, pengguna jasa apabila konsumen merasa puas, maka kemungkinan besar akan kembali membeli atau menggunakan jasa yang sama. Konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Namun, jika konsumen tidak puas, ia akan melakukan tindakan pengembalian produk dan penghentian penggunaan jasa.

Dengan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan kartu GSM ( *Global System For Mobile Communications* ) prabayar saat ini konsumen semakin kritis dalam menggunakan suatu produk, kepuasan dan loyalitas konsumen kartu GSM prabayar sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas produk. permintaan akan sebuah kartu GSM prabayar yang bisa menunjang kegiatan di kapanpun dan dimanapun yaitu dari produk itu sendiri yaitu kualitas signal yang mumpuni dan tidak lambat untuk menunjang gaya hidup masyarakat sekarang yang dimanapun dan kapanpun selalu *update* di media sosial atau sekedar mencari informasi lainnya, Hal tersebut mendorong perusahaan yang bergerak di bidang usaha layanan kartu GSM prabayar berlomba-lomba mewujudkan signal yang cepat.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasandan loyalitas para pelanggan adalah dari pelayanan yang di berikan oleh pihak perusahaan. Kemampuan menghasilkan layanan yang unggul merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menentukan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Persaingan antar Perusahaan kartu GSM prabayar saat ini sangatlah ketat dan sehingga apabila ada salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diabaikan akan beresiko para pelanggan akan berpindah menggunakan layanan perusahaan pesaing. Perusahaanpun dengan berbagai cara berusaha untuk mendapatkan konsumen yang baru dan berusaha untuk mempertahankan konsumen

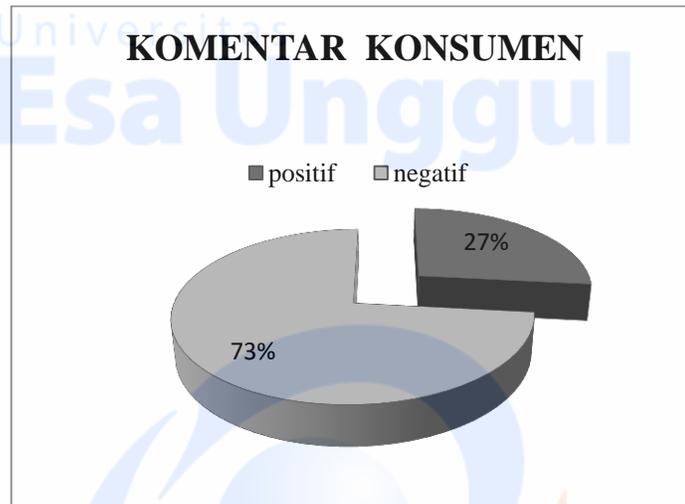
yang lama atau dengan kata lain perusahaan tersebut berusaha mendapatkan kepuasan dari konsumen.

AXIS Telekom adalah sebuah produk layanan telekomunikasi dari XL Axiata, anak perusahaan dari Axiata. AXIS Telekom meluncurkan layanannya pada April 2008 dan kini tersedia di lebih dari 400 kota di seluruh pulau-pulau besar Indonesia, termasuk Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali, dan Lombok. Berkantor pusat di Jakarta, AXIS Telekom merupakan operator seluler 2G, 3G dan 4G dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia, melayani lebih dari 15 juta pelanggan telepon seluler, didukung oleh lebih dari 800 pegawai yang berdedikasi

Akuisisi AXIS terhadap XL Axiata, XL telah menandatangani perjanjian untuk mengakuisisi AXIS, pada tanggal 26 Desember 2013, Pada 30 Maret 2015, AXIS kembali hadir dengan wajah baru setelah bergabung dengan XL. Kini, merek layanan yang identik dengan warna ungu itu menawarkan gaya hidup baru dalam menggunakan layanan telekomunikasi melalui penyediaan layanan yang simpel, terutama untuk sekadar menelpon, SMS, dan data/internet sesuai kebutuhan dengan tarif irit. Pengenalan kembali AXIS kali ini ditandai dengan peluncuran program gaya hidup “Iritology” yakni penawaran layanan ngobrol irit, ngenet irit, awet irit, AXIS hura.

Siswarini (2016) mengatakan, “Peluncuran kembali merek AXIS ini adalah tindak lanjut dari proses merger dan akuisisi sebelumnya”. Keputusan mempertahankan merek AXIS adalah untuk memberikan layanan yang lengkap kepada pelanggan, sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Situasi persaingan

yang semakin ketat antara perusahaan atau institusi penyedia produk ini juga menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggannya.



Sumber : facebook (2017)

**Gambar 1.1 Komentar Konsumen**

Dari data 435 komentar yang di dapat akun resmi AXIS di facebook pada tanggal 2 sampai 4 april 2017, konsumen berpendapat negatif terhadap kartu GSM Prabayar AXIS sebesar 73% dengan memperoleh komentar sebesar 319 dan konsumen yang berpendapat positif sebesar 27% dengan memperoleh komentar sebesar 116, dari data yang di dapat tersebut lebih banyak komentar terhadap kualitas signal dan pelayanan buruk Sedangkan komentar positif itu lebih banyak komentar menanyakan info layanan internet yang di miliki AXIS.

Sedangkan bila kita melihat pada peringkat *top brand* melalui hasil survei dengan melihat tiga parameter yakni *top of mind share*, *top of market share* dan *top of commitment share*. Terjadi penurunan presentase dari tahun 2014 sampai 2016 yang

dapat di lihat pada *Indonesia Top Brand Index* kategori SIMCARD GSM PRABAYAR sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Top Brand Index Simcard GSM Prabayar (2014-2016)**

No.	Merek	2014	2015	2016
1	Simpati	30.2%	34,6%	35,5%
2	Im3	16,9%	14,1%	15,4%
3	XI Prabayar	16,7%	14,0%	14,8%
4	Kartu AS	13,9%	10,1	11,3%
5	3 (Three)	8,9%	9,0%	10%
6	Axis	8,1%	6,9%	5,1%

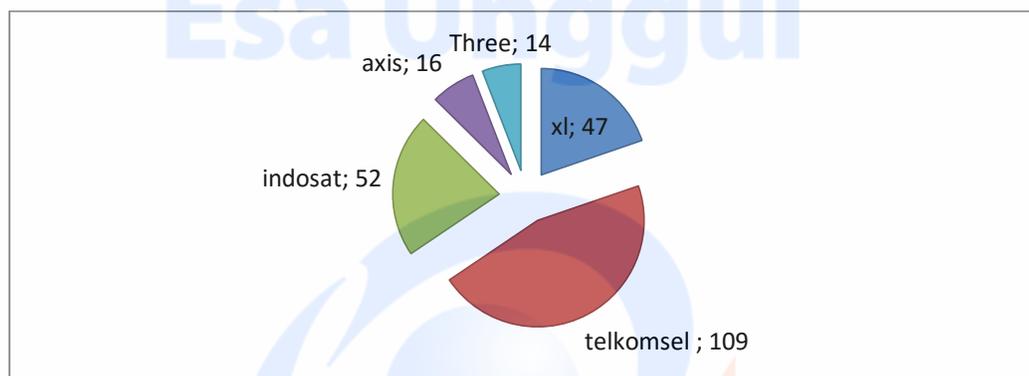
Sumber :top brand award (2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 AXIS memperoleh 8,1%, akan tetapi pada tahun 2015 menurun menjadi 6,9% dan pada tahun berikutnyaapun turun menjadi 5,1%. Oleh karena itu dapat dikatakan presentase terhadap AXIS menurun dari tiga tahun terakhir. Tentunya hal ini menjadi hal yang harus diperhatikan oleh AXIS untuk segera diambil tindakan perbaikan agar AXIS dapat tetap bersaing. Terdapat banyak produk di berbagai pasar dengan bermacam keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing. sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing. Selain itu, untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya cukup besar. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah

melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha untuk memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berbagai faktor sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah dari faktor kualitas produk itu sendiri. Termasuk pada AXIS pada tiga tahun terakhir kualitas *signal* yang di anggap buruk sehingga penurunan kepuasan pelanggan meningkat, banyak konsumen yang mengeluh terhadap *signal*AXIS yang merugikan konsumen.

Salah satu hal yang sangat penting bagi perusahaan *telekomunikasi* adalah memberikan fasilitas *signal* yang kuat untuk menunjang kegiatan para konsumen dan untuk tetap bersaing dengan perusahaan telekomunikasi lainnya sehingga konsumen tidak beralih menjadi konsumen para pesaing. Pada perusahaan telekomunikasi salah satu yang harus dijaga adalah pelayanan yang cepat untuk memperbaiki segala kekurangan atau segala sesuatu keluhan yang di miliki oleh konsumen.



Sumber: pozrtmo

**Gambar 1.2** daftar pelanggan kartu GSM tahun 2012

Pada gambar di atas dapat kita lihat jumlah pelanggan kartu GSM pada tahun 2012 di peringkat pertama di tempati oleh telkomsel dengan jumlah 109 juta pelanggan, di urutan ke dua di tempati oleh indosat dengan 52 juta pelanggan, di urutan ke tiga di tempati oleh XL dengan 47 juta pelanggan, di urutan empat di tempati oleh AXIS dengan 16 juta pelanggan dan di posisi terakhir di tempati oleh Three dengan 14 juta pelanggan. Diberitakan oleh metrotvnews.com Pertumbuhan jumlah pelanggan terjadi pada para pesaing AXIS contohnya saja pelanggan Telkomsel meningkat Pada tahun 2015-2016 dengan jumlah 149.1 juta pelanggan, indosat 69 juta pelanggan dan XL 41,9 juta pelanggan. Tetapi berbanding terbalik dengan AXIS hanya memiliki 15 juta pelanggan. Penurunan yang terjadi pada pelanggan bisa saja di akibatkan oleh AXIS itu sendiri yang tidak ada perubahan dari kualitas *signal* dan pelayanan kepada para pelanggan sehingga mereka merasa tidak puas dan akhirnya berpaling.

Cipondoh adalah daerah yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Kecamatan Cipondoh berada di kota Tangerang, provinsi banten. kota ini merupakan faktor geografi, Berdasarkan permasalahan diatas judul penelitian ini adalah sebagai berikut **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Study Pada Pengguna Kartu GSM Prabayar AXIS Kasus Pada Daerah Cipondoh, Kota Tangerang, Banten )”**

## **1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas *signal* yang di miliki AXIS membuat konsumen merasa kecewa dan merasa tidak puas.
2. kualitas pelayanan yang cenderung lamban diperbaiki seperti diminta menunggu yang terlalu lama untuk perbaikan masalah yang terjadi membuat konsumen merasa tidak puas.
3. tidak ada perubahan yang lebih baik dari segi *signal* dan pelayanan membuat para pelanggan merasa tidak puas dengan kartu GSM Prabayar AXIS.
4. Semakin banyak pesaing yang memiliki kualitas *signal* dan proses pelayanannya yang baik membuat konsumen semakin mudah untuk mengganti kartu Prabayar dan tidak loyal.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka penulis membatasi masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu penulis hanya berfokus pada pengaruh kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z).

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah penelitian tersebut maka dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu GSMprabayar AXIS ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu GSMprabayar AXIS ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartuGSM prabayar AXIS ?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartuGSM prabayar AXIS ?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSMprabayar AXIS ?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartuGSM prabayar AXIS ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar GSM AXIS ?

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS ?

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait yaitu:

#### **1.5.1. Bagi Penulis**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh kualitas produk, pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar AXIS melalui kepuasan pelanggan.

### **1.5.2. Bagi Pembaca**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau tambahan bacaan khusus untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, pelayanan terhadap loyalitas kepuasan pelanggan kartu GSM prabayar AXIS melalui kepuasan pelanggan. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang selanjutnya dapat dijadikan dasar masukan bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan AXIS dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan atau pembuatan kebijakan dan sebagai informasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam kepuasan pelanggan kartuprabayar AXIS.