

**PENGARUH KUALITAS INTERNET DAN KETEPATAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PT.
CINOXMEDIA NETWORK INDONESIA KOTA SOLOK)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*



Disusun Oleh :

RAKES PUTRA GENDA
NPM :181000461201002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS INTERNET DAN KETEPATAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PT.
CINOXMEDIA NETWORK INDONESIA KOTA SOLOK)**

RAKES PUTRA GENDA
NPM. 181000461201002

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin
Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Internet dan Ketepatan Layanan terhadap Kepuasan Karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif korelatif. Deskriptif korelatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel yang mempengaruhi adalah variabel independen (X), sedangkan variabel yang terpengaruh oleh variabel independen disebut variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah $Y = 36,571 + 0,008X_1 + 0,225X_2 + e$ Nilai konstanta sebesar 36,571. Hasil penelitian nilai determinasi ditentukan dengan Rsquare sebesar adalah 0,057 atau sebesar 5,7%. H1 diterima dengan nilai $t_{hitung} 0,053 < t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikasi lebih besar dari $\alpha 0,05$ ($0,958 > 0,05$), H2 diterima dengan nilai $t_{hitung} 1,485 < t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikasi lebih besar dari $\alpha 0,05$ ($0,146 > 0,05$). H3 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan secara bersama-sama terhadap kepuasan karyawan dengan nilai $F_{hitung} 1,115 < F_{tabel} 3,24$ dan nilai signifikasi sebesar $0,339 > 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Internet, Ketepatan Layanan Dan Kepuasan Karyawan

***THE EFFECT OF INTERNET QUALITY AND ACCURACY OF SERVICES ON
EMPLOYEE SATISFACTION (CASE STUDY IN PT. CINOXMEDIA
NETWORK INDONESIA KOTA SOLOK)***

RAKES PUTRA GENDA
NPM. 181000461201002

Mahaputra Muhammad Yamin University
Faculty of Economics

ABSTRACT

This study aims to see the Effect of Internet Quality and Service Accuracy on Employee Satisfaction at PT. CinoxMedia Network Indonesia City Solok. the type of research used is correlative descriptive research. Descriptive correlatives are a research method that aims to see the relationship between two or more variables. The influencing variable is an independent variable (X), while the variable affected by the independent variable is called the dependent variable (Y). Based on the results of the study obtained a multiple linear regression equation is $Y = 36.571 + 0.008X_1 + 0.225X_2 + e$ The value of the constant is 36.571. The results of the study determined with Rsquare of 0.057 or 5.7%. H1 is received with a calculated value of 0.053 < ttable of 2.026 and a signification value greater than α 0.05 (0.958 > 0.05), H2 is received with a calculated value of 1.485 < a table of 2.026 and a signification value greater than α 0.05 (0.146 > 0.05). H3 did not have a significant and simultaneous influence together on employee satisfaction with a calculated F value of 1.115 < Ftable of 3.24 and a signification value of 0.339 > 0.05.

Keywords : Internet Quality, Service Accuracy And Employee Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Cornelia, & Herman, H. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu , Daya Tanggap , Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Camat Bengkong. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 223–233.
- Anggraeini, D., Lie, D., Butarbutar, M., & Halim, F. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Wifi.Id Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sumut. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v5i1.79>
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Di RSUD Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*, 4(2), 121–132.
- Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i1.1066>
- Fatimah, S. (2020). Pengaruh Stress kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Sriwijaya Air di Makassar. *Movere Journal*, 2(2), 89–92. <https://doi.org/10.53654/mv.v2i2.120>
- Haedar, H., Saharuddin, S., & H., H. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Masa

Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Hadji Kalla Palopo. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 2(1), 11–22.
<https://doi.org/10.35906/jm001.v2i1.158>

Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1–8.
<https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>

Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business & Management Review*, 7(1), 1–12.

Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2020). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat pembelian ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4), 1–7.

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.

Marlim, J., & Sinaga, T. M. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Jaringan Provider Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Smartfren Telecom Medan.

Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 5(1), 969–974.

Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1285–1294.
<https://doi.org/10.12928/channel.v8i1.15119>

Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee. *Jimp*, 1(1), 27–39.

Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3), 321–328.

Safriudin, M., Jauhari, H., & Lisnini. (2021). Pengaruh Ketepatan Waktu, Akurasi, Kesopanan, Kemudahan, Kenyamanan, dan Atribut Pendukung terhadap Keputusan Menggunakan GrabCar. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(6), 298–302.

Sartika, Lusiah, & Ginting, R. S. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di Jne (Studi Kasus Pada Pt. Jne Katamso Medan). *Ilmiah Kohesi*, 6(1), 88–100.

Sulistiyawati, A. I., & Indrayani, R. A. (2012). Pengaruh Kepuasan Karyawan,

Training, Turnover, Dan Produktivitas Karyawan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Perusahaan. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 4(2), 83–93.

Utami, A. T., & Moch. Trenggana, A. F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)”. *e-Proceeding of Management*, 3(1), 671–677.

Wibisono, A., & Syahril. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE Bisnis & Akuntansi*, VI(2), 32–47.

Widiastuti, R. K., & Aisyah, M. N. (2016). Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(1), 88–96.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v5i1.11478>

Yandi, E., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2018). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(2), 341–349.