

**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*



**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  $\alpha$  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  $\alpha$  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***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan karyawannya dengan menciptakan kualitas jaringan internet dan ketepatan layanan karyawan, (Yandi et al., 2018). Kepuasan karyawan adalah situasi dimana karyawan merasa senang/aman dimana kebutuhan mendasarnya sudah terpenuhi dengan bekerja pada perusahaan. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya ketika bekerja dalam perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka karyawan akan kecewa. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, karyawan akan sangat puas. Harapan karyawan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari teman kerjanya serta janji dan informasi dari perusahaan. Karyawan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap gaji dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Kepuasan karyawan dalam bekerja dapat dipengaruhi banyak faktor, diantaranya adalah kualitas internet dan ketepatan layanan karyawan yang di berikan oleh perusahaan penyedia layanan internet.

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas berupa keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan. Berdasarkan uraian teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ciri atau karakteristik suatu produk atau jasa yang memperlihatkan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk atau jasa yang dapat menentukan terpenuhinya kebutuhan konsumen dengan tercapainya kepuasan konsumen, (Anggraeini et al., 2017).

Internet merupakan jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dengan fasilitas komputer di seluruh dunia yang tersusun dan terorganisir melalui telepon atau satelit. Kualitas jaringan internet dalam industri telekomunikasi meliputi kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah kesalahan, kecepatan mengunduh dan mengunggah sesuatu file berkas yang di perlukan, (Ilham & Dirgantara, 2020). Internet sudah menjadi kebutuhan oleh masyarakat dalam membantu aktivitas kerja maupun aktivitas sehari-hari. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet, semakin berkembang pula pasar layanan internet di Indonesia. Berkembangnya perusahaan layanan internet di Indonesia membuat persaingan menjadi sangat ketat. Hal ini menjadi keuntungan bagi pihak konsumen karena akan semakin banyak pilihan dalam menentukan layanan internet yang akan digunakan. Ini berarti bahwa setiap terobosan dalam konektivitas internet dapat

menyebabkan adanya kepuasan yang di rasakan oleh konsumen pengguna layanan internet di suatu perusahaan.

Ketepatan (akurasi) adalah kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya (true value/correct result). Hal ini tidak berarti bahwa faktor-faktor ini tidak penting sebagai gambaran tingkat kinerja dari pegawai. Ketepatan layanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut, seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Ketepatan layanan yang bagus akan membuat karyawan puas dan merasa yakin bahwa perusahaan telah mampu berbuat sesuai dengan harapannya. Ketepatan layanan merupakan salah satu jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan karyawan dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global, (Mekel et al., 2022). Untuk menciptakan ketepatan layanan yang unggul harus didukung dengan sumber daya manusia yang handal dan teknologi yang memadai.

PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok merupakan salah satu penyedia layanan internet yang memiliki kantor pusat di Kota Solok. Hingga sampai hari ini, PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok telah melayani ribuan pelanggan mulai dari instansi pemerintah, instansi swasta, institusi pendidikan, kantor, tempat usaha, hingga masyarakat umum. PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok memiliki berbagai macam pilihan paket internet yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pribadi, hingga pemakaian untuk puluhan orang sekaligus. Dengan harga yang terjangkau, koneksi yang stabil, layanan service center profesional, serta sistem

pembayaran yang mudah, menjadi salah satu solusi yang terbaik untuk kebutuhan koneksi internet. Selain paket internet konvensional, PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok juga memiliki layanan hotspot voucher, koneksi internet wifi untuk publik dengan sistem voucher. PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok membantu menyediakan koneksi internet untuk konsumen yang memiliki warung atau cafe yang ramai pengunjung, dengan sistem bagi hasil dari penjualan voucher. Seiring meningkatnya kebutuhan internet masyarakat, dan seiring dengan visi-misi PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok untuk melayani kebutuhan internet lebih luas lagi. PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok akan segera membuka layanan di beberapa kota lainnya di Sumatera Barat. Dalam waktu dekat di kota Bukittinggi, Padang Panjang, Batusangkar, Tanah Datar, dan beberapa kota lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Internet Dan Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah penelitian yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas internet terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok?

2. Apakah terdapat pengaruh ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, peneliti ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas internet terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dan penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana memperluas wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi atau bahan masukan yang bermanfaat bagi organisasi dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan khususnya yang berhubungan dengan pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama dimasa yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang sesuai dengan kaidah penulisan dapat dijadikan pedoman bagi pembaca. Penulisan proposal penelitian ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian teori-teori pengertian serta variabel penelitian, hubungan antara variabel penelitian, penelitian terdahulu serta kerangka penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mengenai metode penelitian yang meliputi objek dan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, serta teknis analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan gambaran umum tempat penelitian dan analisis data.

## **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang dapat diambil serta saran perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah  $Y = 36,571 + 0,008X_1 + 0,225X_2 + e$ .
2. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 5,7% terhadap variabel terikat (dependen) sedangkan sisanya sebesar 94,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti beban kerja, tanggung jawab kerja dan pengalaman kerja.
3. Kualitas internet secara parsial atau uji t tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini dibuktikan dengan Untuk  $t_{hitung}$   $0,053 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,958 > 0,05$ ).
4. Ketepatan layanan secara parsial atau uji t tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan karyawan. Hal ini dibuktikan dengan Untuk  $t_{hitung}$   $1,485 < t_{tabel} 2,026$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha 0,05$  ( $0,146 > 0,05$ ).
5. Kualitas Internet dan ketepatan layanan secara simultan atau bersama-sama tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan menggunakan uji F dengan  $F_{hitung} 1,115 < F_{tabel} 3,24$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,339 > 0,05$ .

## 5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian yang dijelaskan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pimpinan sebaiknya tetap memberikan dukungan secara optimal dan memberikan apresiasi yang layak pada karyawan dalam rangka pencapaian peningkatan kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok.
2. Para karyawan hendaknya terus memberikan kemampuannya secara optimal dalam menyelesaikan pekerjaan serta pimpinan terus memberikan tindak lanjut yang maksimal atas kepuasan karyawan sesuai dengan tingkat pemahaman yang dimiliki.
3. Agar tercapai tujuan peningkatan kepuasan karyawan, sebaiknya perlu dibina hubungan atasan dengan bawahan, antara karyawan dengan karyawan yang ada dilingkungan kerja seperti pimpinan dan para karyawan dapat berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.
4. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh pengaruh kualitas internet dan ketepatan layanan terhadap kepuasan karyawan pada PT. CinoxMedia Network Indonesia Kota Solok, untuk itu diharapkan ada penelitian selanjutnya dapat diteliti variable-variabel lain yang relevan yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan.

## 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.