

Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Penyedia Layanan Wifi Di Daerah Pedesaan

Abdul Rokhim¹, Ahmad Zaki Maulana², Firza Achmad Fawaid Syahbana³

¹ Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

² Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

³ Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹cakrokhim73@gmail.com, ²ahmadzakimaulana50@gmail.com, ³fnhmtlaulia@gmail.com

Abstract

Wi-Fi networks have become one of the main necessities in modern life, especially for customers who depend on internet connections for various activities, such as work, entertainment, and communication. This study aims to analyze the effect of Wi-Fi network signal quality on customer satisfaction levels. The factors analyzed include connection speed, network stability, latency, and signal range. The research method used is a survey of Wi-Fi service customers and quantitative data analysis to measure the relationship between signal quality and customer satisfaction. The results of the study show that good signal quality significantly increases customer satisfaction, while network interference or weak signals can reduce user experience. Thus, internet service providers are advised to improve network infrastructure to ensure optimal signal quality and increase customer satisfaction.

Keywords: Signal Quality, Wi-Fi, Customer Satisfaction, Internet Connection, Network Stability.

Abstrak

Jaringan Wi-Fi telah menjadi salah satu kebutuhan utama dalam kehidupan modern, terutama bagi pelanggan yang bergantung pada koneksi internet untuk berbagai aktivitas, seperti pekerjaan, hiburan, dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sinyal jaringan Wi-Fi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang dianalisis mencakup kecepatan koneksi, stabilitas jaringan, latensi, dan jangkauan sinyal. Metode penelitian yang digunakan adalah survei terhadap pelanggan layanan Wi-Fi serta analisis data kuantitatif untuk mengukur hubungan antara kualitas sinyal dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sinyal yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara gangguan jaringan atau sinyal yang lemah dapat menurunkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, penyedia layanan internet disarankan untuk meningkatkan infrastruktur jaringan guna memastikan kualitas sinyal yang optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Sinyal, Wi-Fi, Kepuasan Pelanggan, Koneksi Internet, Stabilitas Jaringan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah menjadikan internet sebagai kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu teknologi yang memungkinkan akses internet secara luas adalah jaringan Wi-Fi. Wi-Fi memungkinkan pengguna untuk mengakses internet tanpa kabel, sehingga memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas, baik di rumah, tempat kerja, maupun di ruang publik (Cisco, 2021). Namun, kualitas sinyal Wi-Fi yang tidak stabil sering menjadi keluhan utama pengguna. Faktor-faktor seperti kecepatan koneksi, stabilitas jaringan, latensi, dan jangkauan sinyal sangat memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan terhadap layanan internet yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting bagi penyedia layanan internet karena berdampak pada loyalitas pelanggan serta citra perusahaan di mata masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam industri layanan internet karena berkaitan dengan keberlanjutan bisnis dan reputasi perusahaan. Jika kualitas sinyal Wi-Fi buruk, pelanggan cenderung berpindah ke penyedia layanan lain yang menawarkan jaringan lebih stabil dan cepat (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, penyedia layanan internet harus memastikan bahwa kualitas jaringan mereka memenuhi harapan pengguna agar tetap kompetitif di pasar yang semakin ketat. Di Indonesia, permasalahan terkait kualitas jaringan Wi-Fi masih menjadi perhatian utama. Beberapa pelanggan mengeluhkan kecepatan internet yang tidak stabil, terutama pada jam-jam sibuk atau di area dengan banyak pengguna. Selain itu, faktor lingkungan seperti gangguan dari perangkat elektronik lain dan struktur bangunan juga dapat mempengaruhi kualitas sinyal Wi-Fi (Santoso & Hidayat, 2021).

Schiffman dan Kanuk (2007) mengemukakan bahwa keputusan pembelian merupakan perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, memberi, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan suatu produk maupun jasa dengan harapan dapat memberikan kepuasan terhadap kebutuhan konsumen. Selain itu menurut Setiadi (dalam Sangadji dan Sopiah, 2013) keputusan pembelian merupakan suatu proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk melakukan evaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Menurut Kotler (2002) keputusan pembelian merupakan suatu tindakan yang diambil oleh konsumen dalam menentukan keinginan mau atau tidak membeli suatu produk dan jasa. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor lingkungan yang terdiri dari faktor budaya, faktor sosial yang meliputi kelompok/ keluarga, peran dan status, faktor teknologi yang meliputi audio visual, internet dan seluler, serta faktor pribadi yang meliputi aspek pribadi (usia, pekerjaan, kondisi keuangan, dan gaya hidup) dan aspek psikologis (kejiwaan/ psikologi yang terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, dan perilaku belajar). Menurut Agung (2018) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yaitu citra merek, promosi media sosial, promosi penjualan, dan word of mouth. Penelitian ini juga membahas tentang strategi pemasaran dan instalasi jaringan wi-fi di Lumajang Nework Nusantara.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode analisis data sekunder atau kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metodologi analisis kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang strategi pemasaran dan instalasi jaringan wi-fi di Lumajang Nework Nusantara. Data dikumpulkan melalui wawancara pemangku kepentingan, observasi lapangan dan telaah dokumen resmi untuk memperoleh gambaran faktual tentang pelaksanaan program. Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data yang telah disusun sebelumnya secara terstruktur yang diperlukan untuk kajian subjek penelitian. Para peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memperoleh informasi. Informasi dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pencatatan yang digunakan peneliti membantu mengumpulkan data yang tidak dapat diperoleh melalui observasi lapangan atau wawancara. Data yang digunakan dalam metode ini diambil dari majalah, internet, artikel terkait topik, dll.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi hasil dan pembahasan dari topik penelitian, yang bisa di buat terlebih dahulu metodologi penelitian. Bagian ini juga merepresentasikan penjelasan yang berupa penjelasan, gambar, tabel dan lainnya. Banyaknya kata pada bagian ini berkisar.

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Penyedia Layanan Wi-Fi Di Daerah Pedesaan

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam permasalahan ini, karena konsumen menginginkan koneksi internet yang dapat diandalkan untuk berbagai kebutuhan. Di daerah pedesaan, kualitas layanan menjadi lebih krusial karena sering kali terdapat tantangan teknis dalam menyediakan jaringan yang stabil. Konsumen cenderung memilih penyedia layanan yang menawarkan koneksi stabil dengan kecepatan internet yang memadai. Di daerah pedesaan, gangguan jaringan sering terjadi akibat infrastruktur yang kurang memadai atau kondisi geografis yang sulit. Penyedia layanan yang memiliki teknologi canggih seperti jaringan fiber optik atau sistem penguat sinyal akan lebih diminati karena mampu mengatasi tantangan geografis.

b. Kecepatan Internet

Kecepatan internet menjadi indikator penting bagi konsumen. Penyedia layanan yang mampu memberikan kecepatan tinggi untuk streaming video, konferensi online, atau aktivitas lain akan lebih disukai. Di daerah pedesaan, konsumen sering kali membandingkan kecepatan internet dengan penyedia lain di wilayah mereka sebelum membuat keputusan. Konsumen sangat menghargai penyedia layanan yang responsif terhadap keluhan atau masalah teknis. Di daerah pedesaan, akses ke teknisi atau pusat bantuan sering kali terbatas, sehingga penyedia dengan dukungan pelanggan yang baik akan memiliki keunggulan kompetitif. Layanan pelanggan yang ramah dan mudah dihubungi memberikan rasa aman bagi konsumen.

c. Promosi Dan Diskon

Sama halnya dengan kualitas layanan, harga dan paket layanan juga menjadi faktor penentu utama dalam keputusan konsumen, terutama di daerah pedesaan yang mana daya beli masyarakat lebih rendah di bandingkan dengan daerah perkotaan. Konsumen cenderung lebih memilih penyedia layanan dengan harga terjangkau tetapi tetap memberikan kualitas layanan yang baik. Penawaran paket internet dengan harga fleksibel dapat menarik konsumen terutama di daerah pedesaan. Penawaran promosi seperti diskon untuk pelanggan baru atau bonus kuota tambahan dapat memengaruhi keputusan konsumen. Di daerah pedesaan, promosi semacam ini sering kali menjadi daya tarik utama bagi masyarakat.

d. Munculnya Pesaingan baru

Pesaingan mampu mempengaruhi tingkat pendapatan suatu usaha, semakin banyak adanya pesaing maka

dapat mempengaruhi penurunan penjualan. Menurut (Nitisemiti, 2006) persaingan keadaan dimana perusahaan pada pasar produk atau jasa tertentu akan memperlihatkan keunggulannya masing-masing, kemampuan dalam persaingan mampu mempengaruhi pendapatan yang diperoleh. Lumajang Network Nusantara pada dasarnya sama dengan bisnis wi fi lainnya jika dilihat dari konsepnya yaitu membeli dan menjual kembali.

e. Fleksibilitas Pembayaran

Fleksibilitas adalah kemampuan penyedia layanan WiFi untuk menawarkan berbagai opsi pembayaran, yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi para pelanggan, terutama pelanggan pedesaan. Fleksibilitas ini mencakup metode pembayaran, jadwal pembayaran, dan sistem yang memudahkan pelanggan dalam bertransaksi. Jenis Fleksibilitas Pembayaran Beberapa jenis fleksibilitas pembayaran yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan WiFi adalah sebagai berikut: Sistem Prabayar Pelanggan membayar sebelum menggunakan layanan. Dengan pembayaran prabayar, pelanggan dapat membatasi penggunaannya sesuai dengan anggarannya. Sistem pembayaran ini sesuai dengan pelanggan yang tidak ingin terikat dengan layanan jangka panjang. Sistem Pascabayar Pelanggan menggunakan terlebih dahulu layanan dan membayar di akhir periode. Biasanya, pascabayar dilengkapi dengan tagihan bulanan. Sistem pembayaran ini sesuai dengan pelanggan yang butuh kepastian layanan stabil dan tidak ketat batas kuota.

f. Reputasi dan Rekomendasi Masyarakat Sekitar

Reputasi dan rekomendasi dari penduduk lokal sangat penting saat memilih layanan WiFi di daerah pedesaan. Penyedia yang menjaga kualitas jaringan tetap baik, memberikan layanan pelanggan yang baik, dan membangun hubungan positif dengan pengguna akan lebih mudah mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Jadi, membangun reputasi yang baik dan mendapatkan rekomendasi positif harus menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan WiFi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam laporan ini, banyak faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih penyedia layanan wi fi di daerah pedesaan. Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam permasalahan ini, karena konsumen menginginkan koneksi internet yang dapat diandalkan untuk berbagai kebutuhan. Di daerah pedesaan, kualitas layanan menjadi lebih krusial karena sering kali terdapat tantangan teknis dalam menyediakan jaringan yang stabil. Konsumen cenderung memilih penyedia layanan yang menawarkan koneksi stabil dengan kecepatan internet yang memadai. Di daerah pedesaan, gangguan jaringan sering terjadi akibat infrastruktur yang kurang memadai atau kondisi geografis yang sulit. Penyedia layanan yang memiliki teknologi canggih seperti jaringan fiber optik atau sistem penguat sinyal akan lebih diminati karena mampu mengatasi tantangan geografis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak perusahaan yang telah memberi ruang kepada kita untuk melakukan penelitian dan terimakasih kepada dosen pembimbing lapangan yang telah membantu kita dalam menyelesaikan laporan penelitian ini, terimakasih juga kepada teman-teman yang telah bersemangat untuk berkontribusi dalam pembuatan jurnal penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Fahmi Lubis. *Hukum Persaingan Usaha Edisi Kedua, Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)*, 2017.
- Azmi, Nurul. "Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Pada Wifi My Republic Medan Skripsi" 1 (2020): 14.
- Birusman, Muhammad. "Harga Dalam Perspektif Islam." *Mazahib* 4, no. 1 (2017): 86–99.
- Eddy Indrayana, I Nyoman &, and Putu Indah Ciptayani. "Pemasangan Jaringan Wifi Dan Sosialisasi Penggunaan Internet Sehat Pada Kantor Desa Cau Belayu .," *Pemasangan Jaringan Wifi Dan Sosialisasi Penggunaan Internet Sehat Pada Kantor Desa Cau Belayu, KABUPATEN TABANAN, PROVINSI BALI*, 2017, 1–8.
- Fajar Saputro, and Muhammad Jalari. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar." *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 (2023): 266–85. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>.
- Febrina, Rezmia. "Persaingan Usaha Pada Era Digital Menurut Persepektif Hukum Persaingan Usaha." *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)* 2, no. 1 (2022): 121–27. <https://doi.org/10.31849/jurkim.v2i1.9309>.
- Jaringan, Pemasangan, Internet Dan, Hotspot Untuk, I Made Ari, Dwi Suta, Komang Ayu, Triana Indah, et al. "MENINGKATKAN AKSES KOMUNIKASI WARGA Program Studi Administrasi Jaringan Komputer , Politeknik Negeri Bali" 12, no. 2 (2023): 186–94.
- Kusbastio, Hendrik. *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK WIFI INDIHOME (Studi Pada PT. Telkom Cabang Sawojajar, Malang Kota, Jawa Timur)*, 2016.
- Nirkabel, Internet, Wifi Pt, and Deacom Teknologi. "STRATEGI PENINGKATAN PEMASARAN TERHADAP JARINGAN" 21, no. 2 (2024): 274–79.
- Peattie, Sue, and Ken Peattie. "Sales Promotion." *The Marketing Book* 8 (2012): 458–84. <https://doi.org/10.69645/axkj9490>.
- Sewaka, M. "Analisis Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Internet." *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic* ... 1, no. 1 (2018): 101–10. <http://ojsipustek.org/index.php/SJR/article/view/107%0Ahttps://ojsipustek.org/index.php/SJR/article/download/107/103>.