

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki PT. Telekomunikasi, suatu usaha yang bergerak di bidang industri informasi dan komunikasi. Berdirinya PT. Telkom Indonesia berdiri sejak tahun 1882, ketika sebuah perusahaan swasta yang menawarkan layanan telegraf dan pos didirikan. Dalam perkembangannya, Perusahaan Pos dan Telekomunikasi Negara (PN Postel) merupakan badan yang baru berstatus pada tahun 1961. Selanjutnya, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Telekomunikasi Negara (PN Telekomunikasi) dan Perusahaan Pos dan Giro Negara (PN Pos & Giro), pada tahun 1965.

Peristiwa selanjutnya terjadi pada tahun 1974 ketika PN Telekomunikasi mengalami modifikasi menjadi Perusahaan Telekomunikasi Umum (PERUMTEL). Nama tersebut diubah beberapa kali sebelum Indonesia meluncurkan telekomunikasi domestik dan internasional pada tahun 1980 dan pemerintah Indonesia mengakuisisi seluruh PT. Saham Indonesia Satellite Corporation Tok (Indosat) akan membentuk BUMN, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 yang disahkan pada tahun 1989 mengatur tentang telekomunikasi dan juga mengatur peraturan mengenai keterlibatan swasta dalam industri tersebut. Berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1991, Perumtel direorganisasi menjadi Perusahaan Telekomunikasi Indonesia (Persero) pada tahun 1991.

Pada tanggal 14 November 1995, saham TELKOM pertama kali diumumkan kepada masyarakat (ISO). Sejak saat itu, Bursa Efek *London* (LSE), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Efek Jakarta (BEJ), dan Bursa

Efek *New York* (NYSE) semuanya mencatatkan dan memperdagangkan saham TELKOM. Di Bursa Efek *Tokyo*, saham Telkom juga diperdagangkan melalui penawaran umum tanpa pencatatan.

Pada tahun 2001, Telkom melakukan restrukturisasi sektor jasa telekomunikasi Indonesia dengan membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat. Telkom memperkenalkan "New Telkom" pada tanggal 23 Oktober 2009 yang ditandai dengan logo perusahaan baru. Struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dihilangkan oleh PT. Telkom pada tanggal 1 Juli 1995, yang secara efektif menandai dimulainya era Divisi Jaringan. Satu divisi jaringan dan tujuh divisi regional membawahi badan usaha utama. Divisi jaringan menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional jarak jauh dengan menjalankan jaringan transmisi utama nasional, sedangkan divisi regional menangani jasa telekomunikasi di wilayah sesuai sektornya.

4.1.2. Sejarah Singkat Masuknya PT. Telkom Di Pulau Nias

PT Telkom mulai memasuki Pulau Nias sekitar tahun 2005-2006 dengan pembangunan layanan telepon kabel PSTN di Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan. Pada waktu yang hampir bersamaan, layanan telepon seluler Flexi juga sudah mulai tersedia di daerah tersebut sejak tahun 2005. Kemudian, untuk menjawab kebutuhan akses internet broadband, pada tahun 2008 Telkom memperkenalkan layanan internet Speedy di wilayah Gunung Sitoli dan Teluk Dalam. Hal ini menunjukkan komitmen Telkom untuk meningkatkan konektivitas di daerah-daerah terpencil seperti Nias, bukan semata-mata karena alasan bisnis, melainkan juga sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan pemerataan akses informasi teknologi.

Selanjutnya, pembangunan infrastruktur di Nias semakin maju dengan penggelaran jaringan tulang punggung pita lebar yang menghubungkan daerah-daerah utama di Sumatera Utara, termasuk penggelaran kabel optik laut dan terestrial yang menghubungkan Sibolga dengan Nias sepanjang 156 km. Hal ini merupakan bagian dari proyek besar sistem kabel laut SKKL

ASBL (Aceh, Sibolga, Batam, Larantuka) yang bertujuan memperkuat konektivitas digital antar pulau-pulau terluar dan pelosok di Indonesia. Dengan infrastruktur ini, Telkom mampu meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi dan internet di wilayah Nias sekaligus mendukung pembangunan masyarakat digital di pulau tersebut.

Selain aspek teknis, Telkom juga aktif menjalankan program sosial di Nias melalui anak perusahaannya Telkom Akses, seperti penyaluran bantuan kepada masyarakat dan lembaga sosial di wilayah tersebut. Kegiatan ini menunjukkan bahwa kehadiran Telkom di Nias tidak hanya fokus pada pengembangan jaringan, tetapi juga berperan dalam memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat lokal.

Singkatnya, PT Telkom masuk dan bertumbuh di Pulau Nias dimulai sejak pertengahan tahun 2000-an dengan layanan telepon tradisional dan seluler, dilanjutkan dengan penyediaan akses internet broadband, pengembangan jaringan serat optik bawah laut, serta beragam program sosial yang berkontribusi pada pembangunan daerah. Jangkaun wilayah yang ada di Nias yaitu Gunungsitoli, Nias selatan, Nias, Nias barat, Nias utara.

4.1.3. Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk

Adapun visi dan misi PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk, sebagai berikut:

1. Visi, dimana PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ingin menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment*, dan *Services* (TIMES di kawasan regional).
2. Misi, dimana PT. Telekomunikasi menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga kompetitif serta menjadi modal pengelolaan koperasi terbaik di Indonesia

Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk No. 09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

4.1.4. Produk PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi, menyediakan berbagai layanan telekomunikasi yang luas di Indonesia. Produk dan layanan utama Telkom Indonesia meliputi:

1. Telepon, Data, Internet

- a. *IndiHome* adalah layanan digital milik Telkomsel yang menyediakan paket *Triple Play* yaitu Internet Rumah berbasis *fiber optic*, Telepon Rumah, dan TV Interaktif (*IndiHome TV*). Layanan ini dirancang untuk memberikan koneksi internet super cepat, suara telepon berkualitas, dan hiburan televisi lengkap dalam satu paket yang terintegrasi.
- b. Telepon rumah merupakan layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang murah dan kualitas suara yang jernih. Paket *Indihome Fiber* menawarkan gratis menelpon 100 menit atau setara dengan 17 jam per bulan yang bisa digunakan baik untuk lokal maupun interlokal secara leluasa,
- c. *TelkomLink VPN IP* adalah layanan jaringan privat virtual (VPN) yang berbasis pada teknologi IP *Multi Protocol Label Switching* (MPLS) yang disediakan oleh PT Telkom Indonesia. Layanan ini memungkinkan perusahaan untuk membangun jaringan privat IP yang aman dan handal dengan koneksi *any-to-any* di seluruh nasional, menghubungkan kantor pusat dan cabang yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Teknologi MPLS yang digunakan memungkinkan pengiriman data yang cepat dan efisien dengan pengendalian kualitas layanan (*Quality of Service/CoS*), sehingga berbagai aplikasi seperti data, suara (VoIP), dan video dapat berjalan secara optimal pada satu jaringan privat yang terintegrasi.

- d. TelkomMISDN adalah singkatan dari *Integrated Services Digital Network* (ISDN) yang disediakan oleh PT Telkom Indonesia. Secara mudah dipahami, TelkomMISDN adalah layanan telekomunikasi digital yang menggabungkan berbagai layanan komunikasi seperti telepon, pengiriman data komputer, dan video dalam satu jaringan yang sama. Artinya, pengguna dapat melakukan panggilan telepon sambil mengirim data atau bahkan melakukan komunikasi video secara bersamaan dengan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan jaringan telepon biasa.
- e. *e-Health* adalah solusi digital yang dirancang untuk mendukung modernisasi layanan kesehatan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu produk utama Telkom di bidang *e-Health* adalah sistem *eReferral*, yang merupakan sistem rujukan kesehatan elektronik. Sistem ini memudahkan proses rujukan pasien antar fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit kabupaten, dan rumah sakit pusat dengan berbagi data pasien secara digital, lengkap dengan riwayat medis dan pengobatan sehingga proses rujukan menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.

2. Satelit

- a. Telkom Satelit : Layanan satelit Telkom berperan penting dalam menyediakan koneksi di wilayah yang sulit dijangkau oleh infrastruktur serat optik, seperti daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T) di Indonesia. Satelit ini mendukung layanan komunikasi broadband, telekomunikasi, siaran televisi, serta keperluan militer dan pemerintah.
- b. Telkom VSAT : adalah layanan komunikasi berbasis satelit yang menggunakan teknologi VSAT (*Very Small Aperture Terminal*). VSAT adalah antena parabola kecil yang berfungsi sebagai terminal komunikasi satelit untuk menerima dan mengirim data, suara, dan video. Dengan menggunakan satelit sebagai jembatan, layanan VSAT

memungkinkan konektivitas internet dan komunikasi data di lokasi-lokasi terpencil yang sulit dijangkau oleh jaringan kabel atau serat optik.

3. Televisi berlangganan yang memiliki protokol Internet

- a. Groovia TV merupakan televisi protokol internet pertama di Indonesia. Kualitas resolusi *Groovia* TV lebih bagus dibanding hasil video dari TV *konvensional*. *Groovia* TV sebagai layanan IPTV dari PT Telkom memberikan fitur kontrol tayangan yang sangat lengkap untuk kenyamanan pelanggan dalam menikmati siaran televisi. Salah satu kegunaan utama adalah fitur *Time Shift* TV (TSTV) atau dikenal juga sebagai *Rewind* TV. Fitur ini memungkinkan pelanggan memutar ulang, menghentikan sementara, dan memutar tayangan favorit mereka kapan saja dengan menggunakan fungsi *pause*, *rewind*, dan *play*.
- b. *UszeTV* merupakan layanan interaktif TV dari *Indihome* yang pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar (Pay TV) yang memberikan pengalaman baru. *UszeTV* cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind* TV, *Video On Demand*, *Video Recorder* dan lainnya.

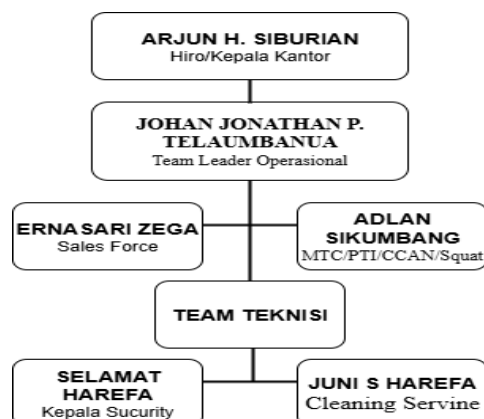
Dari beberapa produk dari PT. Telkom di atas, adapun produk unggulan yang banyak di minati oleh pelanggan. Secara umum, produk unggulan Telkom yang paling diminati pengguna saat ini adalah layanan *fiber optic IndiHome* dengan paket *triple play*-nya, karena memenuhi kebutuhan utama komunikasi dan hiburan dengan kualitas tinggi dan layanan terpadu. Produk lain seperti VPN, Satelit/VSAT, dan IPTV lebih banyak digunakan di segmen bisnis dan daerah tertentu yang memerlukan solusi khusus. Dari produk-produk yang ditawarkan PT. Telkom, produk unggulan dan paling diminati pengguna adalah:

1. *IndiHome*, layanan *Triple Play* berbasis *fiber optic* yang menggabungkan Internet rumah cepat, Telepon rumah murah dan berkualitas, serta TV interaktif lengkap. Produk *IndiHome* menjadi favorit karena memenuhi kebutuhan digital rumah tangga dengan koneksi stabil dan layanan terpadu dalam satu paket.
2. TelkomLink VPN IP, layanan jaringan privat virtual yang banyak digunakan oleh perusahaan untuk membangun jaringan aman antara kantor pusat dan cabang dengan kualitas pengiriman data yang optimal.
3. Layanan Satelit dan VSAT sangat penting bagi wilayah terpencil dan daerah 3T yang sulit dijangkau jaringan kabel sehingga produk ini menjadi solusi utama pemerataan akses komunikasi.

4.1.5. Struktur Organisasi Plasa PT Telkom Nias

Struktur organisasi merupakan daftar unit dalam sebuah lembaga atau perusahaan, Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja berdasarkan tingkat atau level yang ada dengan jabatan berbeda yang dikoordinasikan. Plasa PT Telkom Nias juga memiliki sunan dan struktur organisasi kerja.

Berikut susunan organisasi Plasa PT Telkom Nias:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

sumber: Diolah PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

4.2.1. Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT.Telkom (Persero) Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, menemukan bahwa sebagian besar pelanggan memiliki pengalaman beragam dalam menggunakan layanan internet. Banyak pelanggan mengakui bahwa ketersediaan jaringan internet dari PT. Telkom telah membantu aktivitas pekerjaan, pendidikan, hingga komunikasi sehari-hari dengan efisien. Para pelanggan merasakan manfaat seperti kecepatan akses yang memadai dan kemudahan berlangganan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada Hari Selasa tanggal 29 Juli 2025 pukul 13.00 WIB kepada Ibu Nurmei Daeli, salah satu Pelanggan tetap PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli yang telah berlangganan lebih dari lima tahun, bekerja di instansi pemerintah. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada ibu Nurmei Daeli dengan pertanyaan: Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

“Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan layanan yang diberikan PT. Telkom khususnya pada produk mereka yaitu IndiHome. Kecepatan internetnya stabil dan sesuai dengan yang dijanjikan dalam paket. Saya jarang mengalami kendala koneksi, dan ketika ada masalah, tim teknis Telkom selalu responsif dan cepat dalam menyelesaikannya, layanan pelanggan yang mereka berikan sangat memuaskan dan profesional, petugasnya selalu siap menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan sabar, saya merasa dihargai sebagai pelanggan. Sejak saya menggunakan atau berlangganan di PT. Telkom ini yang kurang lebih lima tahun, saya jarang sekali mengalami kendala, mungkin hanya satu atau dua kali dalam setahun, dan itu pun biasanya karena masalah cuaca atau pemeliharaan

jaringan, masalahnya juga cepat teratasi. Secara keseluruhan nilai kepuasan yang saya berikan kepada PT. Telkom ini 9 dari 10.”

kemudian peneliti melanjutkan wawancara pada hari dan tanggal yang sama pukul 15.30 WIB kepada Ibu Sincere Delania Waruwu umur 24 Tahun yang beralamat di Perumnas Fodo, Desa Fodo, Jln. Olori 1, yang bekerja sebagai tenaga pengajar atau guru di sebuah sekolah di Gunungsitoli, yang telah berlangganan di PT. Telkom (persero) Gunungsitoli selama 2 Tahun. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada Ibu Sincere Delania Waruwu dengan pertanyaan: Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

“pengalaman saya sebagai pengguna layanan dari PT. Telkom ini, saya merasa puas dengan produk mereka (IndiHome). Kecepatan dan kestabilan jaringan sesuai dengan paket yang saya pilih, apalagi ketika melakukan aktivitas online seperti steaming, video call, dan juga bekerja dari rumah, tidak ada kendala berarti dalam melakukannya karena didukung oleh jaringan yang stabil, walaupun saya pernah mengalami gangguan sinyal beberapa jam. Namun, pihak Telkom responsif dan cepat dalam mengatasi masalah tersebut. Saya dihubungi dan diberikan penjelasan mengenai penyebab gangguan serta solusi yang dilakukan, pelayanan mereka berikan baik, petugasnya ramah, informatif dan responsif, mereka selalu siap membantu jika saya mengalami kendala atau memiliki pertanyaan, jika diminta penilaian seberapa puas saya dengan kualitas layanan, kualitas jaringan dan pengalaman saya, secara keseluruhan saya akan memberikan 8 dari 10 nilai.

Pada hari Rabu tanggal 30 Juli 2025 pukul 10.00 peneliti melanjutkan penelitiannya, dengan mewawancarai Saudari Ratna Sari Hulu umur 22 tahun yang masih duduk di bangku kuliah atau mahasiswi, telah berlangganan 14 bulan di PT. Telkom (persero) Gunungsitoli yang beralamat di perumnas Fodo, Jln.Telukdalam No.270. Berikut adalah penggalan

wawancara peneliti kepada saudari Ratna Sari Hulu dengan pertanyaan: Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

”sejak saya menggunakan layanan dari PT. Telkom ini kurang lebih 8 bulan, saya merasa terbantu dengan kualitas jaringan yang mereka janjikan kepada saya, saat mereka menawarkan produk mereka yaitu IndiHome, apalagi saya sebagai mahasiswi yang dimana saya membutuhkan sekali yang namanya kualitas jaringan yang sangat baik, untuk mendukung aktivitas saya di kampus, baik itu mencari referensi di internet dan juga belajar secara daring atau Zoom, tidak ada kendala yang saya alami di karenakan jaringan yang saya gunakan mendukung atau stabil. Saya pernah satu kali mengalami sebuah masalah yang di mana kabel internet saya putus di akibatkan di gigit tikus, lalu saya melaporkan masalah tersebut pada siang hari dan sorenya tim teknisi dari Telkom langsung memperbaikinya, dan sampai sekarang saya tidak lagi mengalami masalah internet, saya sangat mengapresiasi kinerja dari pelayanan yang di berikan PT. Telkom kepada saya, mereka sangat profesional dalam mengatasi keluhanan pelanggan dan mereka juga sangat responsif terhadap keluhan yang kita sampaikan, saya berikan 9 dari 10 untuk layanan yang di berikan PT. Telkom kepada saya.”

Pada tanggal 31 Juli 2025 pukul 12.30 WIB peneliti melanjutkan wawancara kepada Saudara Hendra Budianto Gulo umur 29 Tahun yang telah berlanggan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Pesero) Gunungsitoli 3 tahun, yang beralamat di Desa Faekhu, Jln. Nias Tengah. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada saudara Hendra Budianto Gulo dengan pertanyaan: Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

“Pengalaman saya selama 3 tahun ini menggunakan layanan PT. Telkom, saya merasa puas atas kestabilan jaringan yang saya

dapatkan, yang dimana kualitas jaringan yang mereka berikan kepada saya itu sangat stabil dan cepat, apalagi ketika saya memiliki waktu senggang saya meluangkan waktu untuk bermain game seperti Mobile Legend, PUBG, yang dimana aplikasi game ini membutuhkan koneksi internet yang cepat untuk menjalannya, karena apabila koneksinya buruk maka menurunkan performa bermain kita. Mungkin saya pernah mengalami sebuah gangguan jaringan beberapa bulan lalu ketika jaringan yang saya gunakan itu tidak stabil, saya langsung melaporkan hal tersebut kepada pihak Telkom, dan memberikan saya jawaban mengapa terjadi koneksi buruk pada jaringan saya, dikarenakan kabel jaringan saya putus disebabkan oleh pohon tumbang, tidak sela beberapa lama, jaringan saya mulai stabil kembali, karena tim teknisi telkom sudah memperbaiki atau menyambung kabel yang sudah putus tersebut. Saya merasa puas atas respon cepat dari tim Telkom khususnya pada teknisinya yang bergerak cepat dalam melakukan perbaikan pada gangguan jaringan yang saya alami, penilaian saya kepada layanan PT. Telkom ini 9 dari 10 nilai.”

Kemudian peneliti melanjutkan penelitiannya pada hari dan tanggal yang sama, pukul 16.00 WIB dengan mewawancarai Ibu Prisca Waruwu Umur 30 Tahun, yang beralamat di Desa Faekhu, jln. Nias Tengah, bekerja sebagai Guru di Gunungsitoli yang telah berlangganan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli selama kurang lebih 2 tahun, berikut hasil penggalan wawancara peneliti dengan Ibu Prisca Waruwu, dengan pertanyaan Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

“Saya bisa mengatakan bahwa pengalaman saya menggunakan layanan internet dari Telkom sangat memuaskan. Selama beberapa tahun terakhir, saya telah menggunakan layanan ini untuk berbagai kebutuhan, mulai dari aktivitas profesional sebagai seorang guru

hingga kebutuhan pribadi seperti streaming video dan komunikasi dengan keluarga. Koneksi internet yang diberikan cukup stabil dan jarang mengalami putus, yang tentunya sangat mendukung pekerjaan saya yang sering mengharuskan saya melakukan pembelajaran daring dan mengakses materi pelajaran dari berbagai sumber online.”

Pada tanggal 1 Agustus 2025 pukul 9.00 WIB peneliti melanjutkan melakukan penelitiannya dengan mewawancarai Bapak Informasi Gea, umur 38 Tahun yang beralamat di Jln. Diponegoro, Gunungsitoli yang telah berlangganan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli 3 tahun, berikut hasil penggalan wawancara peneliti dengan Bapak Informasi Gea, dengan pertanyaan Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Internet Pada PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli:

”Secara umum, saya sangat puas dengan layanan internet dari Telkom, khususnya Indihome di Gunungsitoli. Saya sudah menggunakan layanan ini selama lebih dari 3 tahun, dan sejauh ini koneksi internetnya cukup stabil, terutama untuk kebutuhan sehari-hari seperti bekerja dari rumah, video call, streaming, dan juga anak-anak belajar online. Dari segi layanan pelanggan, Telkom cukup responsif. Pernah suatu waktu koneksi saya sempat terputus karena cuaca buruk, namun ketika saya lapor melalui aplikasi MyIndihome, petugas teknis datang esok harinya dan langsung memperbaiki dengan cepat dan ramah. Saya juga senang karena Telkom terus meningkatkan kualitas layanannya. Baru-baru ini ada peningkatan jaringan fiber optik di lingkungan saya, dan hasilnya kecepatan internet jadi lebih maksimal. Bagi saya, keberadaan layanan internet dari Telkom sangat membantu produktivitas keluarga dan pekerjaan saya. Saya berharap layanan seperti ini bisa terus ditingkatkan, dan jangkauannya diperluas hingga ke pelosok desa.”

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut terkait pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan internet PT. Telkom (Persero)

Gunungsitoli, maka di peroleh kesimpulan, bahwa kualitas layanan dan pelayanan yang baik dapat memberikan kesan yang positif pada pelanggan yang menggunakan layanan internet PT. Telkom, pelanggan merasa puas dengan kualitas jaringan yang cepat dan stabil yang sesuai dengan paket yang dijanjikan kepada mereka. Meskipun terdapat beberapa gangguan teknis, seperti masalah cuaca, pemeliharaan jaringan, gangguan fisik seperti kabel putus, Tim teknisi Telkom selalu responsif dan cepat dalam menangani permasalahan tersebut sehingga gangguan tidak berlangsung lama. Selain aspek teknis, pelayanan pelanggan juga mendapat apresiasi baik. Petugas Telkom dinilai ramah, komunikatif, profesional, serta siap membantu dan memberikan penjelasan yang memadai kepada pelanggan. Hal ini membuat para pelanggan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan.

4.2.2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan PT.Telkom (persero) Gunungsitoli?

Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan yang mereka gunakan sangatlah penting bagi perusahaan, ketika pelanggan puas dengan layanan yang di berikan kepada mereka, maka pelanggan tersebut akan loyal dan terus berlanggan pada layanan yang berikan perusahaan, dan juga pelanggan tersebut akan menginformasikan kepada orang-orang di sekitar mereka bahwa kualitas layanan yang perusahaan tawarkan sangatlah baik dan sesuai yang di janjikan.

Bersarkan hasil wawancara peneliti Ibu Nurmei Daeli, salah satu Pelanggan tetap PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli yang telah berlanggan lebih dari lima tahun, bekerja di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nias. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada ibu Nurmei Daeli dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli?

“Kestabilan dan kecepatan internet salah satu faktor yang membuat saya tetap berlangganan di PT. Telkom ini, kualitas jaringan yang saya dapatkan sangatlah memuaskan, dengan kualitas jaringan yang stabil membuat aktivitas online saya berjalan dengan baik.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Ibu Sincere Delania Waruwu Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada Ibu Sincere Delania Waruwu dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (persero) Gunungsitoli?

“Respon cepat terhadap keluhan pelanggan yang di berikan PT. Telkom kepada saya sangatlah memuaskan, saya merasa di hargai sebagai pengguna dari layanan internet mereka, apalagi pada cuaca yang akhir-akhir ini yang kurang bagus, terkadang terjadinya gangguan jaringan yang di akitbatkan oleh pohon tumbang membuat kabel telkom putus, tetapi teknisi dari telkom selalu sigap dalam memperbaikinya”

Peneliti melanjutkan wawancara kepada Saudari Ratna Sari Hulu. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada saudari Ratna Sari Hulu dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa peneliti yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (persero) Gunungsitoli?

“Saya merasa puas dengan perhatian dan keramahan staf Telkom, mereka selalu sigap menjawab pertanyaan dan menyelesaikan keluhan saya dengan cepat. Pelayanan prima seperti ini sangat memengaruhi kepuasan saya sebagai pelanggan, Respon karyawan Telkom Gunungsitoli cepat dalam menangani permintaan. Saya merasa dilayani dengan profesional setiap kali mengontak layanan pelanggan.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada saudara Hendra Budianto Gulo. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada

saudara Hendra Budianto Gulo dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (persero) Gunungsitoli?

“Saya menilai harga layanan Telkom sudah sebanding dengan kualitas yang saya dapatkan. Ada juga beberapa pilihan paket yang variatif sehingga bisa disesuaikan dengan kebutuhan. Dan juga fasilitas pendukung seperti aplikasi, kemudahan pembayaran, serta adanya pembaruan teknologi, sangat membantu. Inovasi yang diberikan terasa nyata untuk memudahkan aktivitas pelanggan.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancaranya kepada Ibu Prisca Waruwu. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada Ibu Prisca Waruwu dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (persero) Gunungsitoli?

“ Saya rasa ada beberapa faktor penting yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan saya sebagai pelanggan Telkom di Gunungsitoli. Pertama adalah kualitas pelayanan. Staf di kantor Telkom sangat ramah dan profesional. Mereka tidak hanya cepat tanggap, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami saat saya menanyakan sesuatu atau mengalami kendala teknis. Sikap yang ramah dan perhatian seperti ini sangat membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan, dan tentunya membuat saya nyaman untuk terus menggunakan layanan mereka.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancaranya kepada saudara Bapak Informasi Gea. Berikut adalah penggalan wawancara peneliti kepada saudara Informasi Gea dengan pertanyaan: Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (persero) Gunungsitoli?

“Kecepatan merespons menjadi hal yang sangat saya perhatikan. Misalnya, saat saya melaporkan adanya gangguan jaringan, tidak

sampai lama-lama, petugas sudah melakukan pengecekan dan perbaikan. Komunikasi yang jelas dan terus informasikan kemajuan perbaikan membuat rasa cemas saya berkurang dan menumbuhkan kepercayaan.”

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, para pelanggan menilai kepuasan terhadap layanan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ramah dan cepat, produk yang andal, harga bersaing, inovasi teknologi, serta perhatian personal dalam pelayanan. Upaya Telkom dalam meningkatkan kualitas layanan secara konsisten mendapatkan apresiasi positif dari pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada pelanggan yang menggunakan layanan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli mengungkap beberapa faktor utama yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menilai kepuasan mereka terhadap layanan PT. Telkom Gunungsitoli, antara lain:

- a) **Kualitas Layanan** : Pelanggan menilai sinyal dan kecepatan internet yang di tawarkan oleh PT. Telkom cukup baik sehingga mendukung aktivitas mereka sehari-hari.
- b) **Harga Paket Internet** : sebagian besar pelanggan merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang didapat, walaupun harga dari layanan PT. Telkom sedikit lebih mahal, tetapi pelanggan merasa harga bukanlah masalah karena ada harga ada juga kualitas yang di dapat.
- c) **Stabilitas Jaringan** : Pelanggan merasakan jaringan yang cukup stabil tanpa banyak gangguan, terutama di wilayah perkotaan Gunungsitoli.
- d) **Pelayanan Pelanggan** : Respon yang cepat dari layanan pelanggan dan tim teknis sangat membantu ketika ada permasalahan sehingga pelanggan merasa dihargai dan didampingi dengan baik, dan

4.2.3. Persepsi Pelanggan Terhadap Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Stabilitas Jaringan, Dan Pelayanan Pelanggan.

Persepsi pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan. PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi yang berperan strategis dalam memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat memuaskan pelanggannya. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga, stabilitas jaringan, dan pelayanan pelanggan menjadi aspek utama yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pada bagian ini, akan dibahas secara mendalam bagaimana pelanggan PT. Telkom Gunungsitoli menilai dan merasakan layanan yang diberikan, dengan fokus pada empat aspek tersebut. Pemahaman mengenai persepsi pelanggan ini penting sebagai dasar dalam mengevaluasi performa perusahaan dan menentukan strategi perbaikan layanan ke depannya.

1. Kualitas Layanan

kualitas layanan yang baik sangat penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan suatu perusahaan. Dengan memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka, serta membangun reputasi yang positif di pasar. Semua ini pada akhirnya akan memberikan keunggulan kompetitif, mengurangi keluhan, serta mendukung pertumbuhan dan kesuksesan bisnis secara jangka panjang. Jadi, kualitas layanan bukan hanya sekadar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam menciptakan nilai tambah dan mempertahankan posisi perusahaan di pasar.

Dengan demikian peneliti menanyakan kepada ibu Nurmei Daeli selaku pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, tentang bagaimana

penilaian Ibu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada ibu Nurmei Daeli:

“Layanan pelanggan di kantor Telkom Gunungsitoli sangat responsif dan ramah. Setiap kali saya menyampaikan keluhan atau pertanyaan, tim customer service selalu menanggapi dengan dan memberikan solusi yang jelas sehingga membuat saya merasa diperhatikan. Tidak hanya melalui kunjungan langsung di kantor, tetapi cepat juga melalui media sosial resmi Telkom, komunikasi tetap lancar dan efektif. Ini membuat saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan layanan Telkom yang konsisten memberikan perhatian pada kebutuhan pelanggan.”

Hal ini di dukung oleh Ibu Ernasari Zega yang mengatakan:

“Ya benar kami selalu berusaha memberikan layanan yang responsif dan ramah kepada seluruh pelanggan, termasuk saat menerima keluhan maupun pertanyaan. Kami paham bahwa komunikasi yang cepat dan solusi yang jelas sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi resmi kami optimalkan agar pelanggan dapat juga dengan mudah menghubungi kami kapan saja.

Kemudian Bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua juga membenarkan atas pernyataan yang di sampaikan oleh Ibu Ernasari Zega:

“Kami memang menekankan budaya kerja yang customer-centric dimana setiap anggota tim wajib responsif dan empati terhadap kebutuhan pelanggan. Kami secara rutin memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan penyelesaian masalah bagi sales dan customer service. Selain itu, kami terus mengawasi dan meningkatkan kinerja pelayanan lewat feedback pelanggan seperti dari Ibu Nurmei Daeli ini, sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.

Kemudian peneliti melanjutkan memberikan pertanyaan yang sama kepada Ibu Sincere Delania Waruwu, tentang bagaimana penilaian Ibu terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada ibu Sincere Delania Waruwu:

“Saya sangat mengapresiasi proses pemasangan Indihome yang sangat mudah dan cepat di Gunungsitoli. Tim marketing dan teknisi benar-benar profesional, mereka tidak hanya memberikan informasi paket dengan detail yang sangat jelas, tetapi memastikan proses pendaftaran berjalan lancar tanpa kendala. Bahkan saat peralatan datang ke rumah, mereka sangat teliti dan ramah, memastikan semua perangkat berfungsi dengan baik sebelum meninggalkan lokasi. Pengalaman ini juga membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan dan semakin yakin menggunakan layanan Indihome.”

Dari hasil wawancara dengan ibu Sincere Delania Waruwu, Ibu Ernasari Zega, memberikan tanggapannya Berikut tanggapannya:

“Kami, sebagai tim marketing dan teknisi, selalu berkomitmen untuk memberikan informasi paket layanan secara lengkap dan jelas. Kami memastikan setiap detail disampaikan dengan mudah dipahami, sehingga pelanggan dapat dengan percaya diri memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, kami fokus proses pendaftaran berjalan mulus tanpa hambatan, agar pelanggan merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan.”

Kemudian Bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua meberikan juga tanggapannya atas yang di sampaikan ibu Ernasari Zega. Berikut tanggapannya:

“Profesionalisme tim marketing dan petugas memang menjadi salah satu prioritas utama dalam operasional kami. Kami rutin mengadakan pelatihan dan evaluasi untuk setiap tahapan, mulai dari pemasaran hingga instalasi, berjalan lancar dan memuaskan pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan ketelitian saat pemasangan perangkat menjadi standar yang kami terapkan untuk memberikan pengalaman terbaik juga kepada pelanggan.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan menanyakan kepada saudara Ratna Sari Hulu, tentang bagaimana penilaian saudara terhadap kualitas layanan yang di berikan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada saudara Ratna Sari Hulu:

“Pelayanan customer service di Telkom Gunungsitoli menurut saya sangat memperhatikan keluhan pelanggan. Customer service tidak hanya mendengarkan secara aktif, tetapi juga berusaha memberikan solusi yang terbaik dengan cara yang profesional dan sopan. Saya pernah mengalami masalah teknis, dan mereka tidak hanya langsung merespons tetapi juga menyelesaikan hingga masalah terselesaikan dengan tuntas. Hal ini meningkatkan tingkat kepuasan saya serta kepercayaan bahwa setiap masalah akan diatasi dengan serius.”

Berikut tanggapan dari ibu Ernasari Zega tentang pernyataan dari saudara Ratna Sari Hulu:

“Ya benar Kami memang terus berupaya mendengarkan keluhan pelanggan secara aktif dan memberikan solusi terbaik dengan sikap profesional dan sopan. Ketika pelanggan mengalami kendala teknis, kami prioritaskan untuk merespons dengan cepat dan masalah tersebut terselesaikan secara menyeluruh agar pelanggan merasa puas dan percaya dengan layanan kami.”

Bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua juga mendukung tanggapan dari Ibu Ernasari Zega, berikut tanggapannya:

“Ya Kami secara konsisten memberikan pelatihan yang mengedepankan kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan empati kepada layanan pelanggan. Penyelesaian masalah hingga tuntas adalah prinsip penting dalam standar pelayanan kami.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancaranya dengan saudara Henda Budianto Gulo, dengan menanyakan bagaimana penilaian saudara terhadap kualitas layanan yang di berikan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti dengan saudara Henda Budianto Gulo:

“Saya mengapresiasi transparansi yang diberikan oleh Telkom dalam hal biaya dan paket layanan. Semua informasi harga serta detail paket disampaikan dengan jelas oleh petugas sehingga saya bisa memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan tanpa merasa dirugikan. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan Telkom.”

Tanggapan ibu Ernasari Zega dari hasil wawancara peneliti kepada saudara Henda Budianto Gulo. Berikut tanggapannya :

“Kami sangat senang mendengar feedback positif dari pelanggan mengenai transparansi layanan kami. Sebagai sales force, kami memang memberikan pelatihan khusus untuk selalu memberikan informasi yang jelas dan detail kepada setiap calon pelanggan. Kami memahami bahwa kepercayaan pelanggan adalah aset paling berharga bagi perusahaan. Dalam setiap presentasi produk, kami selalu menjelaskan secara rinci mengenai paket layanan, tarif, manfaat yang diperoleh, serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pelanggan dapat membuat keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Apresiasi dari Pak Henda ini menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan standar profesionalisme dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Kami berkomitmen untuk selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan pelanggan.”

Dari tanggapan yang disampaikan ibu Ernasari Zega, bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua memberikan juga tanggapannya, berikut tanggapannya:

“Saya mengapresiasi kerja keras tim sales force kami yang telah berhasil memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Feedback positif dari Pak Henda ini menunjukkan bahwa program pelatihan dan standarisasi pelayanan yang kami terapkan sudah berjalan dengan baik. Sebagai TL Operasional, saya akan memastikan bahwa standar transparansi ini tetap terjaga dan ditingkatkan di seluruh lini pelayanan, tidak hanya di bagian penjualan tetapi juga di layanan pelanggan, dukungan teknis, dan divisi lainnya. Kami akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan konsistensi kualitas layanan. Ke depannya, kami akan menggunakan umpan balik ini sebagai praktik terbaik yang dapat diterapkan di cabang-cabang lain. Kami juga akan terus mengembangkan sistem informasi yang lebih baik agar transparansi layanan dapat semakin optimal dan memberikan nilai tambah bagi kepuasan pelanggan.”

Peneliti melanjutkan wawancaranya kepada Ibu Prisca Waruwu, dengan menanyakan bagaimana penilaian ibu terhadap kualitas layanan yang di berikan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada Ibu Prisca Waruwu:

“Layanan teknis yang diberikan Telkom Gunungsitoli sangat memuaskan. Ketika saya mendapatkan gangguan, tim petugas datang tepat waktu dan memperbaiki masalah dengan cepat. Mereka juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai penyebab gangguan dan solusi yang dilakukan, sehingga saya jadi lebih mengerti tentang layanan ini.”

Berikut tanggapan dari ibu Ernasari Zega selaku Sales Force PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

“Terima kasih atas penilaian positif yang telah disampaikan oleh Ibu Prisca Waruwu mengenai layanan teknis PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli. Sebagai bagian dari tim sales force, kami selalu

berupaya untuk menjadi penghubung yang efektif antara pelanggan dan tim teknis agar setiap kebutuhan dan keluhan pelanggan dapat segera direspon dengan baik. Kami juga selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan agar pelanggan memahami status layanan yang mereka gunakan. Komitmen ini kami menjamin demi kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.”

Bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua juga memberikan tanggapannya atas pernyataan yang di berikan ibu Ernasari Zega, berikut tanggapannya

"Saya sangat mengapresiasi dukungan dan kerja keras dari tim sales force dalam menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dari sisi operasional, kami berkomitmen penuh untuk memberikan respon yang dan tepat waktu setiap kali terjadi gangguan layanan. Tim teknis kami juga secara rutin menerima pelatihan agar dapat memberikan perbaikan dengan efisien sekaligus menjelaskan penyebab dan solusi gangguan secara mudah dipahami oleh pelanggan. Umpan balik positif seperti yang disampaikan oleh Ibu Prisca menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pelanggan yang maksimal."

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara bapak Informasi Gea, dengan menanyakan bagaimana penilaian bapak terhadap kualitas layanan yang di berikan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli? Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada bapak Informasi Gea

“Saya menyukai kemudahan dalam memilih paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan keluarga saya. Informasi yang diberikan petugas sangat lengkap dan tidak membingungkan, sehingga saya dapat menyesuaikan dengan anggaran yang saya miliki tanpa harus mengorbankan kualitas layanan.”

Ibu Ernasari Zega memberikan tanggapannya, dari hasil wawancara di atas, berikut tanggapannya :

"Saya sangat senang mendengar Bapak Gea merasa terbantu dengan kemudahan memilih paket layanan dan informasi yang kami berikan. Kami memang selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan lengkap agar pelanggan dapat memilih paket yang paling sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Umpan balik positif seperti ini memotivasi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan solusi terbaik bagi pelanggan."

Kemudian bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua memberikan tanggapannya, berikut tanggapannya:

"Kami mengapresiasi dedikasi tim sales force, khususnya Ibu Ernawati Zega, dalam memberikan informasi yang komprehensif kepada pelanggan. Pernyataan Bapak Gea menunjukkan bahwa upaya kami dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan telah membuahkan hasil. Kami akan terus mendukung tim sales force dengan pelatihan dan sumber daya yang memadai agar mereka dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan."

Dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa pelanggan, sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa mereka puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Telkom Gunungsitoli. Pelanggan menilai petugas Telkom memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan sigap dalam menangani keluhan. Ketersediaan layanan serta kemudahan akses menjadi poin positif yang sering disebut. Selain itu, pelanggan merasa bahwa keluhan atau gangguan yang mereka sampaikan biasanya ditangani dengan cepat dan efisien.

2. Harga

Harga adalah nilai atau jumlah uang yang ditukarkan untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Harga mencerminkan seberapa besar nilai barang atau jasa tersebut di mata konsumen dan biasanya ditentukan oleh faktor-faktor seperti biaya produksi, permintaan tambah

dan penawaran, serta nilai yang diberikan oleh penjual. Dalam perekonomian, harga merupakan mekanisme penting untuk mengalokasikan sumber daya dan mempengaruhi perilaku pembeli dan penjual di pasar.

Dengan demikian peneliti menanyakan kepada ibu Nurmei Daeli dengan pertanyaan, Mengapa ibu memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

“Saya memilih layanan internet PT. Telkom karena beberapa alasan utama. Pertama, kualitas jaringan yang diberikan sangat baik dan stabil. Saya sudah pernah mencoba layanan dari penyedia lain yang harganya lebih murah, tetapi sering mengalami gangguan dan koneksi tidak stabil. Untuk kebutuhan kerja dan komunikasi sehari-hari, kestabilan internet itu sangat penting bagi saya.”

Kemudian peneliti menanyakan kepada ibu Sincere Delania Waruwu dengan pertanyaan yang sama, Mengapa ibu memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

” Kalau saya, harga bukan yang utama. Saya lebih fokus ke kualitas jaringan dan kestabilan karena saya menggunakan internet untuk bisnis online. Kalau sering putus, rugi besar. Jadi saya rela bayar agak mahal tapi dapat layanan yang bisa diandalkan.”

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada saudari Ratna Sari Hulu dengan pertanyaan yang sama juga, Mengapa saudari memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

"Layanan purna jual dan pekerjaannya cepat tanggap. Sebelum pakai Telkom, saya pernah mencoba penyedia lain tapi ketika ada masalah, solusinya lama. Di Telkom, mereka tanggap dan sigap memperbaiki."

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada saudara Hendra Budianto Gulo, Mengapa saudara memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

"Memang harga Telkom sedikit lebih mahal, tapi kualitas layanan dan jaringan yang kuat itu membuat saya nyaman. Internetnya stabil walaupun cuaca buruk sekalipun. Itu tidak saya dapatkan di penyedia lain."

Peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada ibu Prisca Waruwu, Mengapa ibu memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

"Saya lebih memilih Telkom karena jaringan mereka sudah terbukti stabil di wilayah Gunungsitoli. Koneksi jarang terputus dan kecepatan internet cukup konsisten untuk kebutuhan keluarga saya."

Kemudian peneliti menanyakan kepada bapak Informasi Gea, Mengapa bapak memilih menggunakan layanan internet dari PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli dibandingkan dengan layanan internet lain, padahal harganya sedikit lebih mahal?

"Harga memang lebih mahal, tapi saya melihatnya sebagai investasi untuk koneksi internet yang andal. Saya juga menghindari gangguan yang bisa merugikan pekerjaan dan aktivitas saya sehari-hari."

Dari hasil wawancara dengan pelanggan di atas peneliti meminta tanggapan dari Ibu Ernasari Zega, dengan menanyakan, apa yang membuat harga dari layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli sedikit lebih mahal dibandingkan dengan penyedia layanan lain?" Berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada ibu Enasari Zega

”Terima kasih atas pertanyaannya. Sebenarnya, harga yang kami tetapkan memang sedikit lebih tinggi dibanding kompetitor, namun itu didasari oleh beberapa faktor penting. Pertama, Telkom menyediakan kualitas jaringan yang sangat baik dan stabil, sehingga pelanggan kami jarang mengalami gangguan atau koneksi yang terputus. Kedua, kami juga mengutamakan layanan purna jual yang cepat dan responsif. Jika ada masalah teknis, tim kami segera turun tangan untuk memperbaiki tanpa menimbulkan penundaan lama. Ketiga, infrastruktur yang kami bangun dan rawat memang memerlukan investasi yang besar untuk menjaga agar pelayanan tetap prima, terutama di wilayah seperti Gunungsitoli yang medan dan cuacanya cukup menantang. Jadi, harga yang sedikit lebih mahal itu mencerminkan kualitas jaringan dan pelayanan yang dapat diandalkan oleh pelanggan kami.”

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada TL. Operasional PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua, berikut hasil penggalan wawancara peneliti kepada bapak Johan Jonatha P. Telaumbanua.

“Dalam perspektif operasional, harga yang sedikit lebih tinggi memang relevan jika melihat segi kualitas layanan yang kami berikan. Kami selalu berupaya memastikan jaringan Telkom tetap stabil dan maksimal. Untuk itu, kami melakukan pemeliharaan dan upgrade perangkat infrastruktur secara berkala serta menyiapkan tim teknis yang sigap dalam menangani gangguan. Di wilayah Gunungsitoli ini, tantangan cuaca dan geografi memang cukup berat, sehingga biaya operasional pun otomatis lebih tinggi. Namun, hal ini kami anggap penting agar pelanggan mendapatkan layanan yang tidak hanya cepat dan lancar, tapi juga dependable. Jadi walaupun harga kami lebih tinggi sedikit, pelanggan sebenarnya memperoleh nilai tambah berupa

kenyamanan, kemudahan layanan, dan minimnya risiko gangguan yang berimbas pada aktivitas mereka sehari-hari.”

Dengan demikian mayoritas responden menilai harga layanan yang ditawarkan PT. Telkom Gunungsitoli cukup bersaing dan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Adanya berbagai pilihan paket membuat pelanggan dapat memilih layanan sesuai kebutuhan dan kemampuan finansial mereka.

3. Stabilitas Jaringan

Stabilitas jaringan sangat penting karena menjamin koneksi yang Andal dan tanpa gangguan, yang sangat krusial dalam berbagai aktivitas digital seperti bisnis, komunikasi, dan penyimpanan data. Jaringan yang stabil mendukung produktivitas dengan menghindari downtime, penundaan, dan kehilangan data, serta memastikan keamanan data melalui sistem pengamanan yang konsisten. Selain itu, jaringan stabil memungkinkan penggunaan teknologi lanjutan dan pemeliharaan sistem keamanan yang efektif sehingga mengurangi risiko gangguan dan serangan siber.

Dengan demikian peneliti memberikan pertanyaan kepada Ibu Nurmei Daeli dengan menanyakan, Apakah Ibu merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

“ Ya Saya merasa jaringan Telkom sangat stabil untuk kebutuhan saya sehari-hari, terutama dalam menjalankan pekerjaan kantor yang memerlukan koneksi internet yang Andal, seperti video call dan pengiriman dokumen. Selama lebih dari lima tahun menjadi pelanggan, saya jarang mengalami gangguan signifikan. Kondisi ini sangat membantu kelancaran pekerjaan saya, sehingga aktivitas sehari-hari dapat berjalan tanpa hambatan berarti.”

Kemudian pertanyaan yang sama tanyakan kepada Ibu Sincere Delania Waruwu, Apakah Ibu merasa jaringan Telkom sudah cukup

stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

"Saya merasa cukup puas dengan kestabilan jaringan Telkom, terutama saat digunakan untuk mengajar secara online dan mengakses materi pelajaran. Meskipun terkadang terdapat sedikit kelambatan pada jam-jam sibuk, secara keseluruhan streaming video pembelajaran dan komunikasi dengan siswa tetap lancar dan tidak terganggu."

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada saudari Ratna Sari Hulu, Apakah Saudari merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

"Dari pengalaman saya, jaringan Telkom cukup stabil untuk aktivitas harian seperti browsing dan streaming film. Tidak ada gangguan berarti. Saya juga sering menggunakan layanan streaming video berkualitas HD tanpa ada buffering sama sekali."

Diteruskan dengan menanyakan kepada Saudara Hendra Budianto Gulo, Apakah Saudara merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

"Dalam pengalaman saya menggunakan layanan selama tiga tahun, jaringan Telkom cukup mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik untuk browsing maupun video call dengan keluarga. Kecepatan dan kestabilan sinyal sudah memadai untuk mendukung aktivitas saya."

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada Ibu Priska Waruwu, Apakah Ibu merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

"Menurut saya, jaringan Telkom sudah cukup baik dalam memberikan pengalaman internet harian tanpa kendala, terutama untuk browsing dan media sosial. Waktu responnya juga cepat, tidak membuat frustrasi saat membuka website atau aplikasi."

Kemudian peneliti menanyakan kepada Bapak Informasi Gea, Apakah Bapak merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian, seperti browsing, streaming, atau video call?"

"Selama tiga tahun berlangganan, saya sangat merasakan manfaat jaringan Telkom yang stabil untuk kebutuhan pekerjaan dan hiburan. Saya bisa browsing, streaming film, dan melakukan video call dengan keluarga tanpa gangguan berarti. Ini memang mendukung produktivitas dan hiburan saya di rumah."

Dengan demikian pelanggan PT Telkom di Gunungsitoli umumnya merasa jaringan Telkom sudah cukup stabil dan andal untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Aktivitas seperti video call pekerjaan, streaming video pembelajaran, browsing, dan komunikasi sosial dapat berjalan dengan lancar tanpa gangguan berarti. Beberapa pelanggan yang telah berlangganan selama bertahun-tahun melaporkan sangat jarang mengalami gangguan yang signifikan, sehingga mendukung kelancaran aktivitas digital mereka sehari-hari.

Meskipun pada jam-jam sibuk atau kondisi tertentu ada sedikit kelambatan atau buffering, hal ini tidak terlalu mengganggu aktivitas utama seperti belajar, bekerja, maupun berkomunikasi. Kecepatan respon jaringan juga dinilai cukup cepat dan memuaskan oleh sebagian besar pelanggan.

Dengan kestabilan ini, pelanggan merasa terbantu dalam pekerjaan mereka, tugas belajar, dan hiburan, sehingga jaringan Telkom dapat dianggap sebagai penyedia layanan yang handal dan konsisten dalam mendukung aktivitas digital sehari-hari di wilayah Gunungsitoli.

4. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan memegang peranan yang sangat krusial bagi perusahaan seperti Telkom dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasar di industri telekomunikasi yang kompetitif. Kualitas layanan yang responsif, produk yang handal, jaringan yang stabil, serta

interaksi yang profesional dan memuaskan dengan staf layanan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang unggul tidak hanya membangun hubungan jangka panjang dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga meningkatkan citra perusahaan serta pendapatan melalui pembelian ulang dan rekomendasi positif. Oleh karena itu, Telkom terus berinovasi dan meningkatkan pengelolaan layanan pelanggan agar dapat memberikan pengalaman yang konsisten, cepat tanggap, dan personal sesuai kebutuhan.

Dengan demikian peneliti menanyakan kepada informan penelitian pengalaman mereka dengan Pelayanan Pelanggan yang ada di PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli. Dimulai dengan peneliti menanyakan kepada Ibu Nurmei Daeli, Bagaimana pengalaman Ibu mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Saya sudah menjadi pelanggan Telkom selama lebih dari lima tahun, dan selama itu saya merasakan layanan yang sangat memuaskan. Tim customer service selalu responsif ketika saya membutuhkan bantuan, dan jaringan internetnya pun cukup stabil, terutama untuk kebutuhan pekerjaan saya di instansi pemerintahan. Saya merasa Telkom benar-benar memperhatikan pelanggannya dengan memberikan layanan yang ramah dan cepat tanggap."

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada Ibu Sincere Delania Waruwu, Bagaimana pengalaman Ibu mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Sebagai seorang guru, saya sangat mengandalkan koneksi internet untuk mengajar dan mencari referensi. Selama berlangganan Telkom, saya merasa layanan yang diberikan sangat membantu. Jika ada kendala, pihak Telkom dengan sigap membantu menyelesaikannya tanpa banyak menunggu. Saya juga merasa harga yang ditawarkan cukup terjangkau untuk kualitas layanan yang didapat."

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada Saudari Ratna Sari Hulu, Bagaimana pengalaman Saudari mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Pengalaman saya dengan layanan Telkom sangat baik. Kecepatan internet yang stabil sangat membantu saya dalam mengerjakan tugas kuliah dan mengikuti perkuliahan online. Customer service yang saya hubungi saat ada gangguan juga sangat ramah dan cepat memberikan solusi. Saya merasa puas dan akan terus menggunakan layanan ini."

Kemudian peneliti menanyakan kepada Saudara Hendra Budianto Gulo, Bagaimana pengalaman Saudara mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Saya sudah menggunakan layanan internet Telkom selama tiga tahun. Saya sangat puas dengan kualitas jaringan yang diberikan, jarang sekali mengalami gangguan. Selain itu, pelayanan pelanggan juga sangat baik, stafnya profesional dan selalu siap membantu masalah yang saya hadapi. Ini membuat saya percaya untuk tetap menggunakan layanan Telkom."

Kemudian peneliti menanyakan kepada Ibu Prisca Waruwu, Bagaimana pengalaman Ibu mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Layanan pelanggan Telkom sangat membantu dan responsif. Setiap kali saya menghubungi untuk menanyakan atau melaporkan sesuatu, mereka selalu cepat memberikan respon dan solusi. Kualitas internetnya juga stabil, mendukung kegiatan mengajar saya secara online. Saya merasa nyaman dan puas dengan layanan yang saya dapatkan"

Dan kemudian peneliti menanyakan kepada Bapak Informasi Gea, Bagaimana pengalaman Bapak mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom selama ini?

"Selama tiga tahun menggunakan layanan Telkom, saya merasakan bahwa kualitas layanan pelanggan sangat baik. Petugas layanan pelanggan sangat ramah dan profesional. Apabila ada kendala, mereka cepat memperbaikinya sehingga saya merasa tidak terganggu. Koneksi internet yang disediakan juga sangat memadai untuk kebutuhan sehari-hari saya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pelanggan dari berbagai latar belakang dan durasi berlangganan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli mendapatkan penilaian yang sangat positif. Para pelanggan sangat mengapresiasi respon cepat serta kesiapan tim layanan pelanggan yang selalu sigap memberikan bantuan dan solusi. Stabilitas dan kinerja kualitas jaringan internet menjadi faktor utama yang memberikan kepuasan, terutama untuk mendukung aktivitas kerja, belajar, dan kebutuhan sehari-hari.

Selain itu, pelanggan juga merasakan layanan yang bersifat personal dan profesional, dengan harga yang kompetitif sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman layanan yang memuaskan, sehingga terbangun kepercayaan dan loyalitas yang kuat. Hal ini juga membantu Telkom dalam mempertahankan posisi pasar serta meningkatkan citra perusahaan melalui hubungan yang erat dengan pelanggannya.

Dengan demikian, Telkom berhasil menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan, yang memberikan dampak positif baik bagi pelanggan maupun perusahaan.

4.2.4. Pembahasan

1. Pengalaman Pelanggan dalam Menggunakan Layanan Internet PT.

Telkom (persero) gunungsitoli

Data wawancara menunjukkan bahwa pelanggan PT. Telkom Gunungsitoli sebagian besar mengalami pengalaman positif dengan layanan internet, terutama produk IndiHome. Mereka menilai kualitas jaringan cukup stabil dan kecepatan internet sesuai janji paket. Misalnya, Ibu Nurmei Daeli mengatakan, “Kecepatan internetnya stabil dan sesuai dengan janji... tim teknis Telkom selalu responsif dan cepat dalam menyelesaikannya.” Pernyataan ini mencerminkan pentingnya kepercayaan pelanggan terhadap kinerja layanan, yang merupakan inti dari definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2016).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Marisi Butarbutar (2021) yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan tinggi jika layanan memenuhi ekspektasi. Dalam konteks teori konfirmasi-diskonfirmasi, pengalaman pelanggan ini adalah contoh konfirmasi, yakni kinerja layanan yang sejalan dengan harapan pelanggan, sehingga menimbulkan kepuasan (Nursiti dalam Fadilah & Suherman, 2022). Namun, terdapat beberapa gangguan teknis yang dilaporkan, seperti kabel putus akibat faktor fisik, yang disikapi dengan cepat oleh tim teknis Telkom, meningkatkan persepsi profesionalisme layanan.

Secara sosiokultural, wilayah Gunungsitoli memiliki tantangan geografis dan infrastruktur, yang dapat mempengaruhi stabilitas layanan. Respons cepat dari teknisi tidak hanya meningkatkan kepuasan teknis, tetapi juga membangun hubungan emosional pelanggan dengan perusahaan (Rahmah, 2020). Hal ini penting mengingat dalam kajian pustaka, faktor emosional merupakan determinan signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, keberagaman latar belakang pelanggan dari pelajar, guru, hingga pegawai pemerintah menunjukkan bahwa kebutuhan akan koneksi internet yang andal sangat beragam dan vital dalam konteks pendidikan, pekerjaan, dan komunikasi sehari-hari. Hal ini menegaskan teori perilaku konsumen yang dinamis dan beragam sesuai peran sosial masing-masing individu (Sunyoto & Saksono, 2022).

Meskipun demikian, keterbatasan akses di daerah tertentu masih menjadi hambatan, sejalan dengan temuan studi Haykal et al. (2023) bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga penyebaran infrastruktur yang merata. Ini menunjukkan pentingnya investasi berkelanjutan dan strategi perusahaan yang adaptif terhadap karakteristik lokal.

Sintesisnya, pengalaman pelanggan PT. Telkom umum di Gunungsitoli secara memuaskan dengan dukungan kualitas jaringan dan layanan yang responsif. Konfirmasi antara harapan dan kinerja layanan memperkuat loyalitas pelanggan, namun tetap diperlukan pemantauan untuk mengatasi faktor-faktor eksternal yang mengganggu layanan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PT. Telkom (persero) gunungsitoli

Analisis data wawancara mengidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni kualitas layanan, harga, stabilitas jaringan, dan kecepatan respon dalam pelayanan. Hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu seperti Asti & Ayuningtyas (2020) dan Budiarno dkk. (2022) yang menempatkan kualitas produk dan layanan sebagai faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan adalah tema sentral. Pelanggan mengapresiasi penghematan, profesionalisme, dan kesiapan petugas dalam menangani keluhan. Misalnya, Ratna Sari Hulu menyatakan, “Pelayanan prima seperti ini sangat mempengaruhi kepuasan saya... saya merasa dilayani dengan profesional setiap kali mengontak layanan pelanggan.” Hal ini memperkuat

teori kualitas pelayanan sebagai landasan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Kotler & Armstrong, 2021). Respons cepat dan sikap empati petugas mencerminkan prinsip layanan pelanggan yang humanis dan customer-centric yang ditekankan dalam manajemen layanan modern (Aprillia dan Fatihah dalam Suriadi et al., 2024).

Harga, meskipun sedikit lebih mahal dibandingkan kompetitor, tidak menjadi penghalang utama bagi pelanggan untuk memilih Telkom. Hal ini sesuai dengan konsep persepsi nilai dalam teori pemasaran (Kotler & Keller, 2016), dimana pelanggan lebih mengutamakan keseimbangan manfaat terhadap biaya. Responden menyebut “ada harga ada kualitas,” yang juga senada dengan hasil Anisa Zulfiana (2021) bahwa harga merupakan faktor penting tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan.

Stabilitas jaringan mendapatkan penilaian positif dari pelanggan dengan aktivasi cepat jika terjadi gangguan. Hal ini menunjukkan hubungan erat antara faktor teknis dan persepsi kualitas produk (Kotler & Armstrong, 2021). Selain itu, aspek kecepatan respon dan komunikasi yang transparan memperkaya pengalaman pelanggan dan memperkuat kepercayaan (Tjiptono dalam Wahyu Arefianto, 2025).

Dari perspektif sosial budaya, kesadaran pelanggan terhadap pentingnya jaringan yang stabil untuk mendukung aktivitas pendidikan dan pekerjaan rumah tangga mendorong mereka memilih layanan yang memberikan kepastian layanan meskipun harganya relatif lebih mahal. Hal ini menunjukkan bagaimana konteks lokal dan kebutuhan spesifik berperan dalam menentukan prioritas pelanggan.

Secara kritis, faktor-faktor tersebut tidak berdiri sendiri, namun bersifat saling melengkapi. Misalnya, kualitas layanan tanpa dukungan stabilitas jaringan akan sulit memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, PT. Telkom perlu mempertahankan sinergi antara faktor teknis, harga, dan layanan pelanggan agar kepuasan dapat terjaga optimal.

Kesimpulannya, data memperkuat model kepuasan pelanggan multidimensi yang melibatkan kualitas produk, harga, dan kualitas layanan. Adaptasi terhadap konteks lokal dan komunikasi efektif merupakan kunci dalam memaksimalkan kepuasan pelanggan PT. Telkom di Gunungsitoli.

3. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan, Harga, Stabilitas Jaringan, dan Pelayanan Pelanggan

Persepsi merupakan inti dari evaluasi kepuasan pelanggan, seperti yang dijelaskan dalam teori perilaku konsumen (Kotler & Keller, 2016). Wawancara data mengilustrasikan bagaimana pelanggan secara subyektif menilai empat aspek kunci layanan Telkom di Gunungsitoli.

Kualitas layanan secara konsisten dipersepsikan positif, dengan penekanan pada pelestarian, profesionalisme, serta proses pemasangan dan penyelesaian masalah yang mudah dan cepat. Hal serupa diungkapkan Ibu Tulus Delania Waruwu, “Tim pemasaran dan staf benar-benar profesional... memastikan semua perangkat berfungsi dengan baik.” Hal ini menandakan efektivitas pelatihan karyawan dalam mengimplementasikan bauran pemasaran jasa (Kotler dan Keller dalam Shafitri et al., 2023).

Terkait harga, pelanggan memahami bahwa investasi untuk mendapatkan kualitas jaringan yang andal dan layanan responsif membenarkan harga yang lebih tinggi. Ini menggambarkan konsep keadilan harga yang menjadi elemen penting dalam persepsi nilai (Kotler & Keller, 2016), di mana keadilan dan transparansi harga memperkuat loyalitas pelanggan (Tjiptono dalam Wahyu Arefianto, 2025).

Stabilitas jaringan menjadi indikator teknis yang paling dirasakan oleh pelanggan dalam kehidupan sehari-hari, terutama untuk mendukung pekerjaan, pendidikan berani, dan hiburan. Hal ini menjadi bukti empiris bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Asti & Ayuningtyas, 2020). Pelanggan yang jarang mengalami gangguan mengasosiasikan hal ini dengan efisiensi dan efisiensi layanan, yang mengurangi gangguan dan frustrasi.

Pelayanan pelanggan yang responsif dan komunikatif juga menjadi poin penting. Menurut pendapat pelanggan dan staf Telkom, layanan interaksi dirancang untuk meminimalisir kecemasan pelanggan terkait gangguan teknis. Model indeks kepuasan pelanggan (CSI) menyatakan bahwa aspek ini krusial untuk menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas jangka panjang (Kotler & Armstrong, 2021).

Dari perspektif kritis, persepsi yang positif ini muncul dalam konteks nilai sosial dan budaya masyarakat di Gunungsitoli yang mulai semakin bergantung pada layanan digital. Pelanggan tidak hanya melihat layanan sebagai fungsi teknis, tetapi juga sebagai pengalaman emosional yang membentuk hubungan pelanggan-perusahaan (Rahmah, 2020).

Sintesisnya, persepsi pelanggan terhadap empat dimensi layanan Telkom secara positif mempertegas pentingnya integrasi kualitas produk dan layanan yang konsisten. Ini membuktikan bahwa teori-teori kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen dapat diterapkan secara efektif dalam konteks lokal Gunungsitoli.