

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Beli Telkomsel By.U

Bimo Muhammad Widono¹⁾, Donant Alananto Iskandar²⁾

Manajemen, Fakultas Bisnis dan Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: bimokr150@gmail.com

²⁾ Email: donant.iskandar@kalbis.ac.id

Abstract: This study aims to analyze the effect of service quality and price on buying interest in Telkomsel by u. Determination of the sample in this study using a non-probability sampling technique with purposive sampling method with a sample of 180 students at Kalbis Institute. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and t test. The results of the t test show that the service quality variable is $10.062 > t$ table (1.976) which means that the service quality variable partially affects buying interest and the price is $-0.0271 < t$ table (1.976) which shows that partially the price variable has no significant effect on interest in buying Telkomsel by u.

Keywords: service quality, price, purchase intention, telkomsel by u

Abstrak: Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli telkomsel by u. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel non probabilitas dengan metode purposive sampling dengan sampel mahasiswa/i Kalbis Institute sebanyak 180 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji t. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar $10,062 > t$ tabel (1,976) yang artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat beli dan harga sebesar $-0,0271 < t$ tabel (1,976) yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli telkomsel by u.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, minat beli, telkomsel by u.

I. PENDAHULUAN

Dunia telekomunikasi adalah ekosistem yang paling dinamis dan senantiasa berkembang, tak luput dengan industri operator seluler. Dipicu oleh kemajuan teknologi dan inovasi di sektor jasa yang semakin meningkat di era digitalisasi. Internet yang merupakan bagian dari perkembangan teknologi telah memberikan peran bagi masyarakat sebagai tempat berinteraksi, bertransaksi serta sebagai pusat informasi. dengan

kemajuan teknologi informasi memacu industri operator seluler harus dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan haik bagi para pelanggannya.

Telkomsel adalah merek GSM dan UMTS dari Pt Telekomunikasi Indonesia atau biasa di sebut Telkom. Telkomsel memiliki visi Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas

dunia yang terpercaya. serta misi Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa. (telkomsel visi misi).

Mengikuti arus perkembangan dimana digitalisasi sangat berkembang pesat dari waktu ke waktu, membuat manusia semakin kritis, kreatif dan inovatif untuk mengembangkan suatu terobosan baru berbasis teknologi informasi terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan basis online. Begitu pula dengan telepon seluler. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan publik kependudukan pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan terkait. peraturan-peraturan tersebut adalah surat keputusan menteri negara

Salah satu pengembangan yang dilakukan perusahaan telepon seluler adalah dengan memberikan aplikasi digital self care bagi para pelanggan. Jika sebelumnya pelanggan menggunakan UMB (User Management Board) untuk mengakses informasi tentang penggunaan kartu atau melakukan pembelian pulsa dan kuota kini pelanggan hanya tinggal mengunduh aplikasi yang disediakan pihak provider. UMB adalah nomor layanan provider seperti *123#, *333# dan lain-lain, dengan digital self care pelayanan yang dilakukan tidak sepenuhnya secara digital, pelanggan tetap harus ke gerai untuk melakukan pembelian kartu, penggantian kartu Telkomsel pada akhir tahun 2019 mendeklarasikan provider By.U sebagai prabayar digital pertama di Indonesia, dengan berbasis digital. Telkomsel ingin memberikan pengalaman baru dalam menggunakan layanan dengan cara memberikan pelayanan digital.

Meskipun saat ini layanan prabayar konvensional juga telah menawarkan digital self care melalui aplikasi yang dapat di unduh namun By.U menawarkan pelayanan yang 100% digital. Telkomsel pada akhir tahun 2019 mendeklarasikan provider By.U sebagai prabayar digital pertama di Indonesia, dengan berbasis digital. Telkomsel ingin memberikan pengalaman baru dalam menggunakan layanan dengan cara memberikan pelayanan digital. Meskipun saat ini layanan prabayar konvensional juga telah menawarkan digital self care melalui aplikasi yang dapat di unduh namun By.U menawarkan pelayanan yang 100% digital.

Perbedaan lain dengan layanan prabayar konvensional yang telah mem Dengan menggunakan tagline “semuanya semauanya” untuk menjelaskan kebebasan yang diberikan ke pengguna dalam mempersonalisasikan paket data sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Pelanggan tidak disediakan bundling paket yang mengatur penggunaan kuota berdasarkan jam, aplikasi, atau pun jaringan yang di gunakan (2G,3G,4G).

Dari latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat beli Telkomsel By.u”**.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang di lakukan menggunakan metode kuantitatif yang dimana menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara random, yang pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, dengan analisis datanya bersifat kuantitatif yang berfungsi untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Beli (Y) sehingga keputusan nya Ha1 diterima. Hal ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan Nabila Mahfuza (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada Mini Market Indomaret di Kota Medan” yang hasilnya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Hal tersebut dianggap sesuai karena variabel kualitas pelayanan sama- sama memiliki pengaruh, dimana sebelum orang berada pada tahap minat membeli mereka akan melewati diberikan pelayanan terlebih dahulu.

Variabel Harga (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Beli (Y) sehingga keputusannya Ha2 ditolak. Korelasi negatif memiliki makna dengan meningkatnya Harga maka akan menurunkan Minat Beli. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa jika Harga ditetapkan dengan baik dan bijak oleh perusahaan maka itu akan menarik minat pelanggan untuk membeli.

IV. SIMPULAN

Melalui hasil uji validitas dalam penelitian ini, variabel Minat Beli (Y) memiliki nilai yang relatif rendah pada item MB5 dengan pernyataan “ Setelah melihat iklan yang dilakukan Telkomsel By.u, saya ingin menggunakannya”. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh oleh konsumen atau calon konsumen kurang jelas atau susah untuk dipahami sehingga pada saat melihat informasi tentang Telkomsel by U mereka belum dapat langsung mengambil keputusan. Penulis menyarankan agar penjual dapat lebih memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang produk tersebut sehingga calon konsumen dapat memperoleh informasi secara jelas dan hal itu akan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi calon konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

- Morrison. (2013). Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa. Jakarta : Prenada Gramedia Group.
- Schiffman dan Kanuk, 2015. Consumer Behavior. 11th Edition. Global Edition
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.