

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS
JARINGAN DAN KUALITAS KEAMANAN DATA PADA
LAYANAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PT ADEAKSA INDO JAYATAMA
CABANG SURABAYA)**

SLAMET SUGIONO
NPM : 18.01.7191

FAKULTAS BISNIS PRODI MANAJEMEN

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas jaringan dan kualitas keamanan data terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data penelitian yang digunakan data primer dan sekunder. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), kualitas jaringan (X2), kualitas keamanan data (X3). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang berlangganan selama 2 tahun 2021 di PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya, yang jumlahnya 300 pelanggan, lalu untuk penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh. Sampel yang digunakan sebanyak 45 responden. Teknik analisis menggunakan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, Nilai Fhitung sebesar 29,861 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X_1), kualitas jaringan (X2) dan kualitas keamanan data (X3) berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). sehingga hipotesis pertama dapat diterima kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan (X1), kualitas jaringan (X2) dan kualitas keamanan data (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya adalah variabel kualitas pelayanan (X1) karena t hitung harga sebesar 3.425.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas jaringan, kualitas keamanan data, dan kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jaya Tama Cabang Surabaya.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF NETWORK QUALITY SERVICE QUALITY AND DATA
SECURITY QUALITY ON INTERNET SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study at
PT ADEAKSA INDO JAYATAMA SURABAYA BRANCH)**

ABSTRACT

This thesis aims to determine the influence of service quality, network quality and data security quality on customer satisfaction of PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya. This thesis uses a quantitative approach and research data used primary and secondary data. The free variables in this study are service quality (X1), network quality (X2), data security quality (X3). While the bound variable is customer satisfaction (Y). The population in this study was customers who were subscribed for 2 years in 2021 at PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya branch, which numbered 300 customers, then for sample determination was carried out using saturated sampling techniques. The sample used was 45 respondents. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. Before the hypothesis test is carried out, validation and reliability tests are carried out. The result is all valid and reliable variables, the F number value of 29.861 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Thus the decision that H_0 took was rejected and H_a was accepted. This means that service quality (X_1), network quality (X2) and data security quality (X3) have a joint (simultaneous) effect on the bound variables of customer satisfaction (Y). so that the first hypothesis is acceptable to its truth. The results of the t test showed that service quality (X1), network quality (X2) and data security quality (X3) partially had a significant effect on customer satisfaction of PT Adeaksa Indo

Jayatama Surabaya branch. The most dominant variable that affects customer satisfaction of PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya branch is the service quality variable (X1) because the price calculation is 3,425.

Keywords: service quality, network quality, data security quality, and customer satisfaction of PT Adeaksa Indo Jaya Tama Surabaya Branch.

PENDAHULUAN

Pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Internet mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam 3 tahun terakhir, terlebih dari semakin banyaknya instansi pemerintahan, perkantoran, sekolah hingga café yang menyediakan layanan internet. Pada titik ini, maka bisa dikatakan bahwa masyarakat telah menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan yang menunjang aktivitas sehari-hari. maka dengan banyaknya permintaan, perusahaan penyedia layanan internet juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa mencapai kepuasan terhadap pelanggan. maka pada penelitian ini terdapat dua masalah yang diajukan, yaitu: 1.) untuk menganalisis apakah secara simultan kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data pada layanan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya? 2.) untuk menganalisis manakah diantara kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data pada layanan internet yang secara parsial memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya?

Salah satu keuntungan strategi bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan pelanggan adalah imbalan dari kepuasan yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama kepuasan seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang pelanggan. Perusahaan yang mampu mengembangkan dan mempertahankan

kepuasan pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang.

Menurut Kotler & Armstrong, (2017, p. 31) kualitas pelayanan dalam setiap perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan menuntut agar produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat memberi kepuasan yang besar. maka dari itu, setiap pelaku usaha terutama dalam bidang jasa dituntut untuk selalu mengutamakan kualitas layanannya.

Sementara itu kualitas jaringan internet sangat berpengaruh terhadap pelayanan dari kebutuhan masyarakat, tingginya tingkat pengguna internet tidak sebanding dengan fasilitas yang dimiliki suatu instansi, hal ini membuat pengelola jaringan internet merasa kesulitan. Untuk pengaturan agar pengguna internet seimbang dan stabil maka perlu analisa peningkatan kualitas dengan melihat traffic penggunaan jalur internet. Faktor yang penting dalam usaha adalah dengan menjuarai kompetisi, dengan cara meningkatkan kualitas jaringan yang mumpuni guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam perusahaan kualitas keamanan data pelanggan juga harus di perhatikan dalam meraih kepuasan terhadap pelanggan. Pentingnya keamanan data menyebabkan perlu dilakukan pengamanan terhadap data untuk menjaga keabsahan dan nilai yang dimiliki oleh data tersebut, keamanan Data adalah upaya untuk melindungi, mengamankan aset informasi dari ancaman yang mungkin akan timbul yang dapat membahayakan aset data tersebut. Definisi lain menyebutkan bahwa keamanan data merupakan penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin

kelangsungan bisnis, meminimalisir risiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Berdasar kajian teoritis di atas dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan, maka dalam penelitian ini disajikan rumusan hipotesisnya adalah: 1) Bahwa ada pengaruh simultan dan signifikan antara variabel: kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya. 2) Bahwa diantara variabel: kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data terhadap kepuasan pelanggan PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya adalah kualitas pelayanan.

METODE

1. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi, pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner berupa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Variabel Bebas

Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat dengan indikator :

1. Bukti fisik
2. Jaminan
3. Keandalan.
4. Empati
5. Daya tanggap

Kualitas jaringan (X2)

Kualitas jaringan adalah suatu titik yang menghubungkan antara satu titik dengan titik lainnya dengan adanya koneksi yang tersedia sehingga dapat melakukan komunikasi antar orang lain untuk menyampaikan suatu informasi dengan indikator:

1. Kecepatan internet
2. Jaringan yang stabil
3. Infrastruktur jaringan yang kuat.

Keamanan data (X3)

Keamanan data (X3) adalah tindakan perlindungan perusahaan yang dilakukan untuk melindungi ekosistem teknologi informasi (TI) penting. Di mana, Ini termasuk file, database, akun, dan jaringan. Keamanan data yang efektif mengadopsi serangkaian kontrol, aplikasi, dan teknik yang mengidentifikasi pentingnya berbagai kumpulan data dan menerapkan kontrol keamanan yang paling tepat dengan indikator:

1. Jaminan keamanan data
2. Kerahasiaan data
3. Perlindungan data

Variabel Terikat

kepuasan pelanggan (Y) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan dengan indikator:

1. Kesesuaian Harapan(Y1)
2. Minat Berkunjung Kembali.(Y2)
3. Kesiediaan Merekomendasi(Y3)

Pengukuran Variabel

Pengukuran seluruh variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan skala Likert dari skor 1 – 5. Skor terendah 1 mewakili jawaban yang sangat tidak bermakna dan skor tertinggi 5 mewakili jawaban yang sangat bermakna, atau semisal dengan itu.

3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian sebagai populasi penelitian adalah seluruh orang atau pelanggan dari PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya yang diketahui jumlah keseluruhan 45 pelanggan di Surabaya.

4. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini untuk jumlah sampel yang di ambil berdasarkan pelanggan yang sudah berlangganan selama 2 tahun. jadi jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 45 pelanggan dengan jumlah populasi sebesar 45 pelanggan. Sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling. Dalam penelitian ini digunakan teknik sampling jenuh. sampling jenuh adalah teknik penentuan sample apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel

5. Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil kuesioner yang biasa dilakukan peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil angket yang telah disebarkan pada responden di lapangan

6. Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas ini untuk menguji Setiap angket yang dijadikan bahan analisis apakah memenuhi syarat validitas atau belum instrumen yang valid dengan korelasi Product Moment yaitu membandingkan nilai rhitung dengan rtabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) . Jika nilai rhitung > rtabel maka instrumen dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila nilai rhitung < rtabel maka Instrumen dinyatakan tidak valid Menurut Sugiyono (2016:121)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan pengukuran tingkat keandalan Cronbach's Alpha, dinyatakan reliabel jika nilai Cronbrach Alpha >

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan variabel independen yang bertujuan untuk meramalkan nilai variabel dependen dengan menggunakan nilai-nilai variabel independen.

Persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2013: 277) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dengan:

Y = Variabel Kepuasan pelanggan

X1 = Variabel Kualitas Produk

X2 = Variabel Layanan

X3 = Variabel Lokasi

A = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

e = Random Error

Uji Koefisien Korelasi (R)

Untuk mengetahui dan memeriksa data penelitian apakah ada hubungan maka melakukan uji Pearson Product Momen.

- Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif
- Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif
- Bila $r = -1$, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah dan mempunyai hubungan yang berlawanan (jika X naik maka Y turun atau sebaliknya)
- Bila $r = +1$ atau mendekati +1, maka hubungan antar kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan yang searah (jika X naik maka Y naik atau sebaliknya)

Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya dalam model regresi tersebut. Nilai dari koefisien determinasi ialah antara 0 hingga 1. Nilai R^2 sama dengan mendekati 0 (nol) menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

7. Analisis Hipotesis

1. Uji F (Uji simultan)

Uji ini digunakan untuk mempengaruhi variabel dependen secara simultan berpengaruh signifikan atau tidak, dengan kriteria pengujian tingkat pengujian dan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan memiliki tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan memiliki tingkat signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak, berarti secara simultan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Uji T (Uji parsial)

Adapun hipotesis dalam uji T digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat Hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat signifikansinya lebih kecil dari 5 % ($\alpha = 0,05$), maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial. Uji T menggunakan uji T_{tabel} pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat

kesalahan dalam analisis (α) = 5%. Hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat signifikansinya lebih kecil dari 5 % ($\alpha = 0,05$), maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Uji T menggunakan uji T_{tabel} pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (α) = 5%,

Adapun keputusan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. H_0 ditolak, H_1 diterima apabila: $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, dan nilai signifikansi $< 0,05$ berarti secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. H_0 diterima H_1 ditolak apabila : $T_{hitung} \leq T_{tabel}$, dan nilai signifikansi $> 0,05$ berarti variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji Setiap angket yang dijadikan bahan analisis apakah memenuhi syarat validitas atau belum. instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mengukur itu valid. Untuk uji validitas dari variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas jaringan (X_2), kualitas keamanan data (X_3), kepuasan pelanggan (Y) pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya dapat dilihat

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan semua butir angket yang digunakan dalam variabel diatas kualitas pelayanan (X_1), kualitas jaringan (X_2), kualitas keamanan data (X_3), dan kepuasan pelanggan (Y) pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk

mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensimeskipun kuesioner ini digunakan dua kali ataulebih pada lain waktu.adapun hasil uji reabilitas dengan program SPSS 19

Berdasarkan hasil tabel terlihat nilai (Crounbach’s Alpha) untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,913, kualitas jaringan (X2) sebesar 0,913, kualitas keamanan data (X3) sebesar 0,729, dan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,830 lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang digunakan penelitian ini sudah reperentif dalam arti pengukuran datanya dapat dipercaya (reliabel)

Analisis Rgresi Liner Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antara variabel dengan menggunakan fungsinya.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		B	t	Sig
1	(Constant)	.081	.068	.946
	X1.KualitasProduk	.226	3.425	.001
	X2.Layanan	.254	2.148	.038
	X3.Lokasi	.281	2.957	.005

a. Dependent Variable: Y

Setelah dilakukan penghitungan, maka fungsi regresi linier berganda menghasilkan fungsi matematis dengan angka-angka sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

Berdasarkan tabel 4.10, maka model persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y=0,081 + 0,226 X1 + 0,254 X2 + 0,281 X3 + e$$

1) Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika X = 0, maka yang

menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konsatnta tersebut, besarnya nilai konstanta (a) adalah 0,081 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan 0, maka kepuasan pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama Surabaya dan sebesar 0,081.

2) Koefisien regresi kualitas pelayanan X₁ (b₁) 0,226 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antar variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan di naikkan satu point, maka kepuasan pelanggan juga naik sebesar 0,226 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan

3) Koefisien regresi kualitas jaringan X₂ (b) 0,254 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antar variabel kualitas jaringan dengan kepuasan pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya dengan kata lain jika variabel kualitas jaringan naikkkan satu point, maka kepuasan pelanggan juga naik sebesar 0,254 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

4) Koefisien regresi kualitas keamanan data X₃, (b) 0,281 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antar variabel kualitas keamanan data dengan kepuasan pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya dengan kata lain jika variabel kualitas keamanan data naikkan satu point, maka kepuasan pelanggan juga naik sebesar 0,281 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan

Hasil Uji Koefisien Korelasi (Uji R)

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang di temukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada berikut ini :

Koefisien Korelasi

Model	R	R Square
1	.828 ^a	.686

Hasil perhitungan angka korelasi (R) yang di dapat adalah sebesar 0,828. angka ini mengandung pengertian bahwa hubungan antara variabel-variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Jaringan (X2), Kualitas Keamanan Data (X3) dengan Kpuasan Pelanggan (Y) terbukti pada posisi yang sangat kuat, karena berada pada interval 0,80-1,00

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar

variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya dalam model regresi tersebut. Nilai dari koefisien determinasi ialah antara 0 hingga 1. Nilai R² sama dengan mendekati 0 (nol) menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Hasil perhitungan Uji R2 ini dapat dilihat.

Hasil Uji Determinasi (Adjusted R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.828 ^a	.686	.663

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,686 (68,6%) ini menunjukan bahwa dengan menggunakan model regresi di dapatkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 68,6 % sedangkan sisanya 31,4 % dijelaskan bahwa factor atau variabel lain yang tidak di ketahui dan tidak dalam analisis regresi penelitian ini.

Uji Hipotesis 1

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependennya.

Model		F	Sig.
1	Regression	29.861	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Dari analisis regresi pengaruh pada kualitas pelayanan (X₁), kualitas jaringan (X₂), dan

Hasil Uji Simultan (Uji F)

kualitas keamanan data (X3) berpengaruh serempak terhadap kepuasan pelanggan (A) yang di tunjukkan dengan koefisien determinasi (R square) sebesar 0,686 prime 0 atau 68,6% yang menunjukkan ke tiga variabel tersebut berpengaruh serempak terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 68,6 sedangkan sisanya sebesar 0,314 di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis II (Uji T)

Selanjutnya dilakukan pengujian ketiga variabel independen terhadap kepuasan pelanggan internet secara parsial uji keberartian (signifikan) dari setiap variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), kualitas jaringan(X2), dan kualitas keamanan data (X3) secara parsial berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan internet PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya adalah variabel (x3) kualitas keamanan data.

**Hasil Uji
T**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	.068	.946
	X1	3.425	.001
	X2	2.148	.038

	X3	2.957	.005
--	----	-------	------

a. Uji terhadap variabel kualitas pelayanan (X1)

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan

dengan nilai koefisien regresi sebesar 3,425 yang berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan internet pada PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya.

b. Uji terhadap variabel kualitas jaringan (X2)

Pengaruh variabel kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 2.148, yang berarti pengaruh variabel kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan internet pada PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya.

c. Uji terhadap variabel Kualitas Keamanan Data (X3)

Pengaruh variabel kualitas keamanan data terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 2.957 yang berarti pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan internet pada PT Adeaksa Indo Jayatama cabang Surabaya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data di atas, hipotesis pertama berdasarkan penelitian uji F ini yang menyertakan bahwa “diduga variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Jaringan (X2), Kualitas Keamanan Data (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) terbukti kebenarannya. Hal ini diketahui karena hasil analisis data menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$

bahwa secara bersama-sama variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), kualitas jaringan (X2), kualitas keamanan data (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

DAFTAR PUSTAKA

(29,861 > 2,83) atau dengan kata lain terbukti

Dwi Aliyyah Apriyani, S. S. (2017).
*Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen
(Survei Pada Konsumen The Little A
Coffee Shop Sidoarjo). VOL 51, NO 2*

Fatikasari, C. D. (yogyakarta). *Pengaruh
Persepsi Keamanan, Persepsi
Privacy*,.1-105.

*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Kantor Indihome
Gegerkalong Di Kota Bandung.
(2021,september). Ismail, T., & Yusuf,
R., 5(3), 413-423.*

RIFAH, C. (2018). *Pengaruh Kualitas
Jaringan dan Kualitas Layanan
Pelanggan Terhadap Kepuasan
dan Loyalitas Pelanggan Data di
Telkomsel Regional Jawa Barat.*

Sholeha¹, L. (2018). *Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya
MahaSakti Kecamatan Rogojampi
Kabupaten Banyuwangi . 1907-9990
/E-ISSN 2548-7175, 12, 16-25.*

Sudiyono, A. W. (25 Apr 2015).
*Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti,
Kualitas Jaringan Dan Kualitas
Pelayanan Dengan Nilai Tambah
Terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Intervening Kepuasan
Pelanggan Warnet Ibig.
7350406612.*

- Sulistiyawati1, N. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332, 4, 2319-2332.*
- Anandita, F. B. (2 Juni 2015). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 15 No 2 , 203 – 210.*
- Andi. (2017). *Topologi Bus.*
- Andi. (2017). *Topologi Ring.*
- Armstrong, K. d. (2014). *Karakteristik Layanan.* 261.
- Chaeikar, e. (2012). *aspek keamanan data.*
- ForcePoint. (2021). *keamanan data.*
- Gravita, A. (2015). *elemen keamanan data.*
- Keller, K. d. (2016). *Dimensi Kualitas Layanan.* 442.
- Keller, K. d. (2016). *Manfaat Kualitas Layanan.* 158.
- Keller, K. d. (2016). *Manfaat Kualitas Layanan.* 158.
- Keller, M. K. (2016). *Kualitas Pelayanan.* 156.
- Novia, A. I. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Jaringan Terhadap Minat Beli Perdana Internet Tri (3) Mahasiswa Fakultas Syariah Iain Ponorogo. Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, 1-89.*
- Menurut Waode. (2014). *Kualitas Jaringan.*
- Setyabudi. (2014). *definisi pelanggan.* 49.
- Termas Media, i. n. (n.d.). *Definisi Internet.*
- Waode. (2014). *Kualitas Jaringan.*
- Whitman & Mattord. (2011). *keamanan data.*
- Wikipedia. (n.d.). *Definisi Internet.*
- Windasuri. (2017). *konsep kepuasan pelanggan.* 3.
- Zeithaml dkk dalam Mardo. (2016). *Indikator Kualitas Layanan.* 31.
- Amstrong, K. d. (2014). *Manajemen pemasaran,* 261.
- Hermawan, A. d. (2013). *E-Bussines dan E-Commerce.* 68.
- Silvestri, A. d. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. Vol. 7.*
- Sugiyono, p. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK.*
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK.*