

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Jaringan Internet First Media Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Johan Indrajid<sup>1\*</sup>, Nurma Niar Prihati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia  
Email: <sup>1\*</sup>[johanindrajid35@gmail.com](mailto:johanindrajid35@gmail.com), <sup>2</sup>[nurmanyar@gmail.com](mailto:nurmanyar@gmail.com)  
(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa puas pengguna terhadap kinerja jaringan internet First Media. Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menilai kepuasan pelanggan. Masalah yang dibahas adalah bagaimana pengguna melihat kualitas layanan jaringan internet dan faktor-faktor apa saja yang paling memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan desain deskriptif-korelasional. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner daring yang diberikan kepada 150 pengguna aktif jaringan internet First Media di daerah perkotaan di Indonesia. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Analisis data dilakukan menggunakan metode CSI dan regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS Statistics versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja jaringan First Media berada di kategori "puas" dengan nilai CSI sebesar 78,4%. Dari lima dimensi tersebut, reliability dan responsiveness memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan assurance dan empathy mendapat skor terendah. Temuan ini mendukung pendapat bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, peningkatan keandalan jaringan, kecepatan dalam menangani keluhan, dan komunikasi yang lebih empatik dengan pelanggan menjadi hal utama yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan terus meningkat. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi empiris untuk membantu pengembangan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan di industri layanan internet di Indonesia.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction Index; First Media; Internet Service Quality; Kepuasan Pelanggan; SERVQUAL*

**Abstract** - This study looks at how satisfied customers are with the performance of First Media's internet network, using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The main goal is to understand how customers view the quality of service and which factors most affect their satisfaction. The research used a quantitative approach with a descriptive-correlational design. Data was gathered through an online survey given to 150 active First Media users in urban areas across Indonesia. Customer satisfaction was measured based on five key service quality aspects: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The data was analyzed using the CSI method and multiple linear regression with IBM SPSS Statistics version 26. The results show that customer satisfaction with First Media's internet network is in the "satisfied" range, with a CSI score of 78.4%. Reliability and responsiveness were the top influences on satisfaction, while assurance and empathy had the lowest scores. These findings back up the idea that good service quality helps improve customer satisfaction. To boost service quality, it's important to focus on improving network reliability, how quickly complaints are handled, and being more empathetic in communication with customers. This research offers real data that can help create better strategies for improving customer satisfaction in Indonesia's internet service sector.

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index; First Media; Internet Service Quality; Customer Satisfaction; SERVQUAL*

### 1. PENDAHULUAN

Konektivitas internet menjadi bagian penting dalam mendukung berbagai aktivitas di bidang sosial, ekonomi, dan pendidikan di zaman digital saat ini. Menurut laporan We Are Social pada tahun 2025, lebih dari 85% penduduk Indonesia sudah bisa mengakses internet, dengan jumlah pengguna aktif mencapai 221 juta orang, menunjukkan peningkatan yang cukup besar dibandingkan tahun sebelumnya (We Are Social, 2025). Meski jumlah pengguna semakin banyak, kualitas jaringan internet belum selalu seimbang. Banyak pengguna masih mengalami masalah seperti keterlambatan akses, gangguan sinyal, dan koneksi yang tidak stabil, terutama pada penyedia layanan internet tetap seperti First Media. Situasi ini membuat munculnya pertanyaan tentang

tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja jaringan internet yang mereka gunakan, mengingat akses internet kini menjadi kebutuhan utama dalam menjaga produktivitas masyarakat digital (Rahman et al., 2023).

Dalam konteks nasional, First Media sebagai salah satu penyedia layanan internet berbasis kabel di Indonesia menghadapi tantangan yang cukup besar dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, terutama di tengah persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan lain seperti IndiHome, Biznet, dan MyRepublic. Menurut laporan yang dikeluarkan oleh Indonesia Internet Service Provider Association (APJII, 2024), tingkat pelanggan yang berpindah ke penyedia lain pada layanan mencapai lebih dari 18% setiap tahunnya, yang disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap kecepatan dan konsistensi jaringan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh cara mereka mengenai kualitas layanan, kecepatan koneksi, serta respons penyedia dalam menangani masalah teknis (Pratama & Nugroho, 2022). Namun, sampai saat ini, penelitian yang secara langsung mengevaluasi kepuasan pelanggan khusus untuk First Media masih terbatas, terutama dalam bentuk kuantitatif yang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan secara lebih sistematis. Algoritma pada sebuah program menggambarkan alur atau urutan dari jalannya program tersebut.

Penelitian sebelumnya banyak membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan telekomunikasi secara umum, seperti dalam penelitian Fauzan dan Sari (2021) yang meneliti pengguna IndiHome. Mereka menemukan bahwa faktor keandalan dan respons cepat memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna. Namun, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengukur kepuasan pelanggan First Media dengan pendekatan CSI, yaitu menggabungkan harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Analisis gap ini penting karena dapat memberikan gambaran berupa angka mengenai seberapa sesuai kinerja layanan dengan ekspektasi pelanggan, serta menemukan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kinerja jaringan internet First Media menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja jaringan internet First Media, dan (2) faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi

tingkat kepuasan tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti nyata yang mendukung pengembangan model pengukuran kepuasan pelanggan di sektor layanan internet tetap di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi First Media untuk meningkatkan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-korelasional, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja jaringan internet First Media serta menganalisis hubungan antara berbagai aspek kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang dapat diukur secara objektif melalui instrumen yang telah standar dan bisa dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2023). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan keadaan kepuasan pelanggan secara nyata, sedangkan pendekatan korelasional digunakan untuk melihat hubungan antara variabel seperti keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Hair et al., 2021). Desain penelitian ini tidak hanya membantu peneliti menggambarkan fenomena yang terjadi, tetapi juga memperjelas pola hubungan antarvariabel yang terkait.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui survei daring menggunakan kuesioner berbasis Google Form. Teknik ini dipilih karena lebih efisien dalam mengumpulkan data dari populasi pelanggan internet First Media yang tersebar di berbagai kota di Indonesia (Rahman et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pengguna aktif layanan internet First Media, sedangkan sampel diambil dengan metode purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna aktif selama minimal enam bulan terakhir. Jumlah responden yang ditentukan adalah 150 orang, berdasarkan rekomendasi aturan praktis dari

Roscoe (Hair et al., 2021) yang menyarankan ukuran sampel minimal lima kali jumlah pertanyaan dalam kuesioner agar analisis statistik yang dilakukan menjadi valid.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, untuk mengetahui persepsi pengguna mengenai tingkat kepentingan dan kinerja layanan internet First Media. Variabel penelitian mencakup lima dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Parasuraman et al., 1988). Untuk memastikan kuesioner akurat, uji validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation Coefficient, sehingga setiap item memiliki korelasi signifikan dengan skor total ( $r > 0,3$ ). Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana nilai  $\alpha \geq 0,7$  menunjukkan instrumen tersebut dapat dipercaya (Taber, 2021). Hasil uji menunjukkan semua item kuesioner valid dan reliabel, sehingga instrumen ini layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan mencakup analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan bagaimana jawaban mereka terdistribusi. Selain itu, juga dilakukan analisis inferensial untuk melihat hubungan antarvariabel menggunakan metode regresi linier berganda. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) juga digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh, berdasarkan bobot kepentingan dan performa masing-masing indikator. Semua analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26 dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Untuk menguji hipotesis, digunakan uji F untuk melihat pengaruh bersama dari beberapa variabel serta uji t untuk menilai pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Ghozali, 2022). Pendekatan ini menghasilkan data empiris yang akurat dan bisa diulang oleh peneliti lain dalam konteks yang sama.

### 3. HASIL DAN DISKUSI

#### 3.1 Hasil

Dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26, ditemukan gambaran umum mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan First Media, yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Berdasarkan analisis deskriptif, dimensi reliability memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,12 ( $SD = 0,48$ ), lalu diikuti oleh responsiveness dengan nilai 4,08 ( $SD = 0,52$ ). Sementara itu, dimensi assurance dan empathy menunjukkan nilai rata-rata terendah, masing-masing 3,67 ( $SD = 0,59$ ) dan 3,59 ( $SD = 0,62$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa layanan jaringan internet First Media cukup andal, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (Rahman et al., 2023).

Tabel 1 berikut ini menampilkan ringkasan hasil analisis deskriptif dari semua dimensi kualitas layanan.

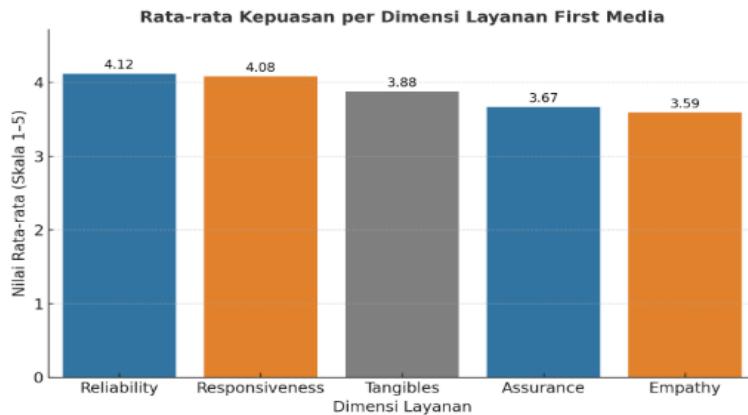
**Tabel 1.** Statistik Kualitas Layanan First Media

Dimensi Layanan	Rata-rata	Standar Deviasi	Tingkat Kepuasan (%)
Reliability	4.12	0.48	82.4
Responsiveness	4.08	0.52	81.6
Assurance	3.67	0.59	73.4
Empathy	3.59	0.62	71.8
Tangibles	3.88	0.56	77.6
<b>Total CSI Score</b>			<b>78.4 (Puas)</b>

Selanjutnya, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel reliability,

responsiveness, dan tangibles mempunyai dampak positif dan nyata terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai  $p$  kurang dari 0,05. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,682 menunjukkan bahwa 68,2% perubahan pada tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lima dimensi kualitas layanan, sedangkan 31,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model. Uji F menghasilkan nilai  $F = 48,73$ ;  $p < 0,001$ , artinya model regresi secara keseluruhan signifikan. Dengan demikian, hipotesis utama penelitian diterima, yaitu kualitas layanan memiliki dampak positif dan nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna internet First Media.

Dari tabel 1 di atas, bisa dilihat grafiknya pada gambar 2 di bawah ini:



**Gambar 1.** Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan

### 3.2 Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja reliability dan responsiveness First Media tergolong positif, menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa jaringan relatif stabil dan layanan pelanggan merespons keluhan dengan cepat. Hal ini sesuai dengan penelitian tentang layanan internet fixed broadband di Indonesia, yang menemukan bahwa kualitas layanan terutama dari sisi keandalan jaringan dan responsivitas berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan internet fixed broadband di Indonesia. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Junaidi (2024) juga menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL, termasuk reliability dan responsiveness, memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Ini menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasa jaringan berjalan lancar dan tim layanan merespons cepat, pengalaman mereka dalam menggunakan jasa meningkat secara signifikan, yang mencerminkan dinamika serupa yang terjadi di First Media.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy memiliki skor kepuasan yang lebih rendah, yang mengartikan bahwa pengalaman pelanggan kurang memuaskan terutama dalam hal komunikasi layanan dan perhatian terhadap kebutuhan individu. Dalam praktiknya, hal ini sering dialami oleh pelanggan ketika mereka mengharapkan staf layanan tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga memberikan informasi yang jelas dan layanan yang penuh empati ketika menghadapi kesulitan teknis atau administratif. Temuan ini sesuai dengan studi tentang kualitas layanan dalam sektor penyedia jasa internet (ISP), yang menunjukkan bahwa aspek komunikasi, jaminan layanan, serta empati bisa menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan apabila tidak dikelola dengan baik — bukan hanya dari segi kualitas jaringan teknis, tetapi juga dari layanan pelanggan yang interaktif dan informatif (Junaidi, 2024).

Selain itu, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan First Media di area lain juga menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa tidak puas karena kualitas layanan tertentu, seperti respons terhadap masalah jaringan yang tidak selalu sesuai dengan harapan mereka. Penelitian terhadap pelanggan First Media di daerah Depok menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor harga, sehingga memperkuat bahwa kualitas layanan adalah penentu utama dalam pengalaman menggunakan jasa penyedia internet (ISP) oleh pengguna (Wiguna & Suryati, 2023).

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa para pelanggan First Media secara umum puas dengan kinerja jaringan internet, dengan nilai CSI sebesar 78,4%. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi reliability dan responsiveness, sementara assurance dan empathy masih perlu ditingkatkan. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas layanan internet berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara praktis, penelitian ini memberi saran penting bagi manajemen First Media untuk mempercepat layanan teknis dan memperkuat komunikasi yang penuh empati terhadap pelanggan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya melibatkan area perkotaan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sampel dan menggunakan model Structural Equation Modeling (SEM) agar hasil yang didapatkan lebih lengkap dan menyeluruh.

#### REFERENCE

- Rahman, A., Putri, N., & Santoso, R., "Evaluating Broadband User Satisfaction in Indonesia's Urban Areas," *Telecommunication Policy Journal*, vol. 47, no. 3, pp. 45–59, 2023.
- APJII, "Laporan Survei Internet Indonesia 2024," Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Jakarta, 2024.
- Pratama, D., & Nugroho, B., "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan ISP di Indonesia," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 12, no. 2, pp. 89–98, 2022
- Fauzan, H., & Sari, M. A., "Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan IndiHome Menggunakan Metode SERVQUAL," *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 77–86, 2021
- We Are Social, "Digital 2025: Indonesia," We Are Social & Meltwater Report, 2025. [Online]. Available: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- W. Junaidi, "Pengaruh elemen kualitas layanan pada kepuasan pelanggan fixed broadband internet Indonesia," *Business, Economics and Entrepreneurship*, vol. 6, no. 2, 2025, doi:10.46229/bee.v6i2.931.
- N. A. Lukman and I. Indrawati, "Analysis of e-service quality influencing e-customer satisfaction of MyFirstMedia application users," *International Journal of Science, Technology & Management*, vol. 5, no. 2, 2025, doi:10.46729/ijstm.v5i2.1072.
- R. Aulia, E. Saputra, and T. K. Ahsyar, "Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan internet menggunakan metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index," *Jurnal Teknologi SistemInformasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 3, 2024.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2023.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., Multivariate Data Analysis, 8th ed., Pearson Education, 2021.
- Rahman, A., Putri, N., & Santoso, R., "Evaluating Broadband User Satisfaction in Indonesia's Urban Areas," *Telecommunication Policy Journal*, vol. 47, no. 3, pp. 45–59, 2023.
- Taber, K. S., "The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education," *Research in Science Education*, vol. 51, pp. 1–24, 2021.
- Ghozali, I., Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26, 11th ed., Semarang: Universitas Diponegoro Press, 2022.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- Junaidi, W. (2024). Pengaruh elemen service quality pada kepuasan pelanggan layanan fixed broadband internet Indonesia. *Business, Economics and Entrepreneurship Journal*.
- Wiguna, M. R. A., & Suryati, A. (2023). Persepsi konsumen tentang kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen layanan internet provider First Media Area Depok. *JEMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.