

Analisis Loyalitas Pelanggan Layanan Wifi di BUMDesa Sidomulyo dengan Metode Net Promoter Score (NPS)

Customer Loyalty Analysis of WiFi Services at BUMDesa Sidomulyo Using the Net Promoter Score (NPS) Method

Sabina Hajar A.^{*1}, Rina Firliana², M.Najibulloh Muzaki³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Nusantara PGRI Kediri

e-mail: ^{*1}sabinaalviyanti@gmail.com, ²rina@unpkediri.ac.id, ³m.n.muzaki@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini menganalisis tingkat loyalitas pelanggan layanan WiFi BUMDesa Sidomulyo menggunakan metode Net Promoter Score (NPS). Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 responden dari 200 pelanggan aktif, yang diminta menilai layanan pada skala 0–10. Skor diklasifikasikan menjadi Promoter (9–10), Passive (7–8), dan Detractor (0–6). Hasil menunjukkan rata-rata NPS 54,8%, termasuk kategori “Direkomendasikan”. Stabilitas koneksi (NPS 15%) perlu perbaikan, sedangkan manfaat produktivitas (NPS 73%) menjadi kekuatan utama. NPS diintegrasikan ke sistem informasi berbasis web untuk analisis real-time, memberikan rekomendasi strategis bagi BUMDesa Sidomulyo dan referensi untuk pengukuran loyalitas di pedesaan.

Kata kunci – komponen ; BUMDesa, loyalitas pelanggan, Net Promoter Score, WiFi

Abstract - This study analyzed the customer loyalty level of WiFi services at BUMDesa Sidomulyo using the Net Promoter Score (NPS) method. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 110 respondents from 200 active customers, who rated the service on a 0–10 scale. Scores were classified into Promoter (9–10), Passive (7–8), and Detractor (0–6). The results showed an average NPS of 54.8%, categorized as “Recommended.” Connection stability (NPS 15%) required improvement, while productivity benefits (NPS 73%) were the main strength. NPS was integrated into a web-based system for real-time analysis, providing strategic recommendations for BUMDesa Sidomulyo and a reference for loyalty measurement in rural areas.

Keywords – components; BUMDesa, customer loyalty, Net Promoter Score, WiFi

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi internet telah mengubah pola hidup masyarakat, termasuk di wilayah pedesaan. WiFi menjadi kebutuhan esensial untuk mendukung komunikasi, pendidikan, dan bisnis daring[1]. Di Desa Sidomulyo, layanan WiFi yang dikelola BUMDesa Sidomulyo memfasilitasi akses informasi dan aktivitas produktif masyarakat[2]. Namun, tanpa pengukuran loyalitas pelanggan yang terstruktur, pengelola kesulitan memahami kepuasan pengguna dan merancang perbaikan layanan.

Penelitian sebelumnya, seperti studi oleh Pratama[3], berfokus pada sistem monitoring WiFi berbasis web, tetapi belum mengukur loyalitas pelanggan secara spesifik. Penelitian lain oleh Kriswibowo[4] menggunakan NPS untuk aplikasi mobile, namun belum diterapkan pada

layanan WiFi pedesaan. Gap ini menunjukkan perlunya analisis loyalitas berbasis NPS di konteks BUMDesa, yang memiliki tantangan unik seperti keterbatasan infrastruktur dan heterogenitas pengguna[5].

Penelitian ini bertujuan mengukur loyalitas pelanggan layanan WiFi BUMDesa Sidomulyo menggunakan metode NPS, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki, dan mengintegrasikan hasil ke sistem informasi berbasis web[6]. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan model pengukuran loyalitas yang sederhana namun efektif untuk layanan teknologi di pedesaan, mendukung keberlanjutan usaha BUMDesa[7].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode NPS untuk mengukur loyalitas pelanggan layanan WiFi BUMDesa Sidomulyo[8]. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form yang disebarakan kepada 110 responden dari 200 pelanggan aktif, memenuhi batas minimum sampel berdasarkan rumus Slovin (margin of error 5%)[9]. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan, dengan 1 pertanyaan utama untuk NPS dan 9 pertanyaan untuk mengevaluasi faktor seperti kecepatan, stabilitas, dan harga. Responden menilai layanan pada skala 0–10, diklasifikasikan sebagai Promoter (9–10), Passive (7–8), atau Detractor (0–6). Data diolah menggunakan analisis deskriptif dan disajikan dalam tabel dan grafik. Hasil NPS diintegrasikan ke sistem informasi berbasis web untuk analisis real-time[10].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengisian Kuesioner

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 110 responden dari total populasi 200 pelanggan aktif layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo, yang memenuhi batas minimum sampel berdasarkan perhitungan rumus slovin dengan *margin of error* 5%. Kuesioner yang disebarakan melalui Google Form terdiri dari 10 pertanyaan, dengan 1 pertanyaan untuk mengukur *Net Promoter Score(NPS)* dan 9 pertanyaan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kecepatan, stabilitas, harga dan kepuasan keseluruhan. Responden memberikan skor pada skala 0-10, Dimana 0 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan 10 menunjukkan “sangat setuju”. Distribusi skor responden untuk masing-masing pertanyaan, yang dikelompokkan ke dalam kategori *Promoter* (skor 9-10), *passive*(7-8), dan *detactor*(0-6), disajikan secara rinci dalam table 1 berikut :

Tabel 1 Hasil Pengisian Kuesisioner

No.	Pertanyaan	Promoter (9-10)	Passive (7-8)	Detactor (0-6)
1.	Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan layanan WiFi ini kepada teman, keluarga, atau rekan kerja?	77	27	6
2.	Saya puas dengan kecepatan internet yang diberikan	77	26	7
3.	Koneksi internet yang saya rasakan sehari-hari stabil.	64	39	7
4.	Harga layanan Wi-Fi sebanding dengan kualitas yang diberikan.	70	32	8

No.	Pertanyaan	Promoter (9-10)	Passive (7-8)	Detactor (0-6)
5.	Layanan pelanggan (teknisi atau CS) responsif dalam menangani gangguan atau keluhan	77	25	8
6.	Saya jarang mengalami gangguan seperti koneksi putus atau lemot saat menggunakan Wi-Fi.	40	57	23
7.	Informasi mengenai paket dan layanan Wi-Fi jelas dan mudah dipahami.	68	34	8
8.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan Wi-Fi yang diberikan.	67	34	9
9.	Kualitas layanan Wi-Fi tetap konsisten dari bulan ke bulan	59	48	3
10.	Layanan Wi-Fi ini membantu meningkatkan produktivitas atau hiburan saya sehari-hari	84	23	3

B. Hasil Perhitungan NPS

Perhitungan NPS dilakukan dengan mengelompokkan jawaban responden ke dalam tiga kategori: Promoter (skor 9-10), Passive (skor 7-8), dan Detractor (skor 0-6), sesuai dengan metode NPS yang dikembangkan oleh Reichheld (2011). Skor NPS dihitung dengan rumus: **NPS = %Promoter - %Detractor**. Berikut adalah analisis NPS untuk masing-masing pernyataan berdasarkan data dari 110 responden:

1. Pertanyaan Q1

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q1 mengenai kesediaan pengguna untuk merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo. Hasilnya, sebanyak 77 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 27 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 6 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (77/110 \times 100) - (6/110 \times 100) = 70\% - 5\% = 65$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 65%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek kemauan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

2. Pertanyaan Q2

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q2 mengenai mengenai kepuasan terhadap kecepatan internet. Hasilnya, sebanyak 77 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 26 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 7 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (77/110 \times 100) - (7/110 \times 100) = 70\% - 6\% = 64$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 64%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek kecepatan internet.

3. Pertanyaan Q3

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q3 mengenai stabilitas koneksi internet sehari-hari. Hasilnya, sebanyak 64 pengguna masuk

dalam kategori Promoter, 39 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 7 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (64/110 \times 100) - (7/110 \times 100) = 58\% - 6\% = 52$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 52%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek stabilitas koneksi internet.

4. Pertanyaan Q4

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q4 mengenai kesesuaian harga dengan kualitas layanan. Hasilnya, sebanyak 70 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 32 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 8 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (70/110 \times 100) - (8/110 \times 100) = 64\% - 7\% = 57$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 57%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek kesesuaian harga dengan kualitas layanan.

5. Pertanyaan Q5

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q5 mengenai stabilitas koneksi internet sehari-hari. Hasilnya, sebanyak 70 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 25 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 8 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (70/110 \times 100) - (8/110 \times 100) = 70\% - 7\% = 63$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 63%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek responsivitas layanan pelanggan.

6. Pertanyaan Q6

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q6 mengenai stabilitas koneksi internet sehari-hari. Hasilnya, sebanyak 40 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 57 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 23 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (40/110 \times 100) - (23/110 \times 100) = 36\% - 21\% = 15$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 15% , hal ini menunjukkan bahwa layanan W-Fi BUMDesa Sidomulyo perlu perbaikan dari aspek gangguan koneksi.

7. Pertanyaan Q7

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q7 mengenai kejelasan informasi paket layanan. Hasilnya, sebanyak 68 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 34 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 8 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (68/110 \times 100) - (8/110 \times 100) = 62\% - 7\% = 55$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 55%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek kejelasan informasi paket layanan

8. Pertanyaan Q8

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q8 mengenai kepuasan keseluruhan terhadap kualitas layanan. Hasilnya, sebanyak 67 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 34 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 9 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (67/110 \times 100) - (9/110 \times 100) = 61\% - 8\% = 53$$

Skor NPS diperoleh sebesar 53%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek kepuasan keseluruhan terhadap kualitas layanan.

9. Pertanyaan Q9

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q9 mengenai konsistensi kualitas layanan dari bulan ke bulan. Hasilnya, sebanyak 59 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 48 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 3 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (59/110 \times 100) - (3/110 \times 100) = 54\% - 3\% = 51$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 51%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek konsistensi kualitas layanan.

10. Pertanyaan Q10

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data responden pada pernyataan Q10 mengenai manfaat layanan untuk produktivitas atau hiburan. Hasilnya, sebanyak 84 pengguna masuk dalam kategori Promoter, 23 pengguna masuk dalam kategori Passive, dan 3 pengguna masuk dalam kategori Detractor. Perhitungan NPS:

$$\text{NPS} = (84/110 \times 100) - (3/110 \times 100) = 76\% - 3\% = 73$$

Skor NPS yang diperoleh sebesar 73%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo dari aspek manfaat untuk produktivitas atau hiburan.

C. Rata-Rata Skor NPS

Untuk mengevaluasi loyalitas pelanggan secara keseluruhan, skor NPS dari 10 pernyataan dijumlahkan dan dirata-rata. Hasilnya ditunjukkan pada Tabel 2 :

Tabel 2 Hasil Perhitungan NPS

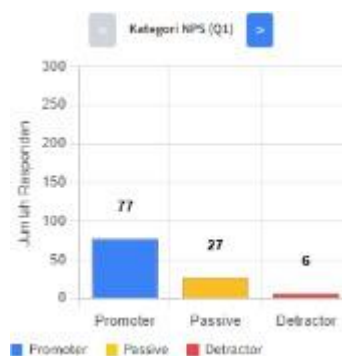
N o.	Pertanyaan	Skor NPS
1.	Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan layanan WiFi ini kepada teman, keluarga, atau rekan kerja?	65
2.	Saya puas dengan kecepatan internet yang diberikan	64
3.	Koneksi internet yang saya rasakan sehari-hari stabil.	52
4.	Harga layanan Wi-Fi sebanding dengan kualitas yang diberikan.	57
5.	Layanan pelanggan (teknisi atau CS) responsif dalam menangani gangguan atau keluhan	63
6.	Saya jarang mengalami gangguan seperti koneksi putus atau lemot saat menggunakan Wi-Fi.	15
7.	Informasi mengenai paket dan layanan Wi-Fi jelas dan mudah dipahami.	55
8.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan Wi-Fi yang diberikan.	53
9.	Kualitas layanan Wi-Fi tetap konsisten dari bulan ke bulan	51

10	Layanan Wi-Fi ini membantu meningkatkan produktivitas atau hiburan saya sehari-hari	73
	Jumlah Skor	548
	Rata-Rata Skor	54.8

Rata-rata skor NPS 54.8% hal ini menunjukkan bahwa layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo masuk kategori “Direkomendasikan”. Aspek stabilitas koneksi (Q6, 15%) perlu ditingkatkan, sedangkan produktivitas (Q10, 73%) jadi kekuatan.

D. Impelementasi

Hasil perhitungan NPS telah diimplementasikan ke dalam sistem informasi berbasis web untuk analisis data secara real-time dan mendukung pengambilan keputusan. Gambar 1 menampilkan grafik batang (bar chart) dari pertanyaan utama (Q1) yang menilai sejauh mana pelanggan merekomendasikan layanan Wi-Fi sesuai konsep NPS. Gambar 2 menunjukkan grafik donat (doughnut chart) dengan total skor NPS sebesar 54,8% (kategori “Direkomendasikan”), yang mencerminkan kepuasan pelanggan. Seluruh hasil yang ditampilkan sesuai dengan perhitungan manual sebelumnya.



Gambar 1 Grafik Batang Dari pertanyaan NPS



Gambar 2 Hasil Skor NPS Keseluruhan

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata skor NPS layanan Wi-Fi BUMDesa Sidomulyo sebesar 54,8%, termasuk dalam kategori “Direkomendasikan”, yang mencerminkan kepuasan dan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan layanan. Aspek stabilitas koneksi perlu diperbaiki (NPS 15%), sementara manfaat layanan terhadap produktivitas menjadi keunggulan utama (NPS 73%). Hasil ini telah diimplementasikan ke dalam sistem

informasi berbasis web untuk analisis real-time. BUMDesa disarankan untuk meningkatkan kualitas koneksi internet dan mengoptimalkan penggunaan sistem sebagai alat evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Diki Pratama, M. Khoirul Ansor, U. Bhinneka PGRI, and J. Mayor Sujadi No, "Perencanaan Sistem Monitoring Dan Tagihan Pelanggan WiFi Berbasis Website Dengan Framework Laravel 11 (Studi Kasus CV Mahkota Wilis Tulungagung)," 2024. [Online]. Available: <https://www.jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/joincos>
- [2] R. Romauli, I. Kurniawan Subagja, A. Hakim, C. Ermanto, and A. Ali, "Analisis Dampak Layanan Jak-Wifi dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Warga di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara," *Multidiciplinary Scientifict Journal*, vol. 2, no. 6, 2024.
- [3] M. Diki Pratama, M. Khoirul Ansor, U. Bhinneka PGRI, and J. Mayor Sujadi No, "Perencanaan Sistem Monitoring Dan Tagihan Pelanggan WiFi Berbasis Website Dengan Framework Laravel 11 (Studi Kasus CV Mahkota Wilis Tulungagung)," 2024. [Online]. Available: <https://www.jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/joincos>
- [4] R. Kriswibowo, Rusina Widha Febriana, and Johan Suryo Prayogo, "Tingkat Kebergunaan Aplikasi Pedulilindungi Mobile Menggunakan Metode Sistem Usability Scale dan Net Promoter Score," *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 54–62, Feb. 2023, doi: 10.51454/decode.v3i1.120.
- [5] J. Ekonomi, M. dan Akuntansi, I. Robert Samuel Parasian Munthe, A. Mulyana, M. Citra Sondari, and P. Sarjana Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran Jatinangor, "Neraca ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN GENERASI Z TERHADAP EDUTECH DI INDONESIA DENGAN METODE NET PROMOTER SCORE (STUDI KASUS RUANGGURU DAN ZENIUS)," 2025. [Online]. Available: <http://jurnal.kolibri.org/index.php/neraca>
- [6] R. M. Wibisono, S. Sucipto, and A. S. Wardani, "Rekomendasi Kepuasan E-Learning Menggunakan Metode Weighted Product," *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 29–38, Sep. 2024, doi: 10.53624/jsitik.v3i1.440.
- [7] M. Ilhamudin, H. Hilmiati, and R. Rusminah, "Analisis Produk UMKM Sektor Makanan Kota Mataram Pada Aspek Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Produk Tahu Abian Tubuh)," *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, vol. 10, no. 3, pp. 463–470, Sep. 2024, doi: 10.29303/jseh.v10i3.660.
- [8] M. Agus Rafli and A. Agung Gde Agung, "ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KUE BROWNIES MENGGUNAKAN PERHITUNGAN NET PROMOTER SCORE BERBASIS PYTHON," vol. 8, no. 3, 2024.
- [9] A. Husen, "STRATEGI PEMASARAN MELALUI DIGITAL MARKETING CAMPAIGN DI TOKO MEDEL SAKINAH KARAWANG," *JURNAL ECONOMINA*, vol. 2, no. 6, pp. 1356–1362, Jun. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i6.608.
- [10] F. Fakhrizal, dan Ramasari Fahwi, P. Sistem Informasi, F. Sains dan Teknologi, U. Sumatera Utara Jl Lapangan Golf Desa Durian Jangak Kec Pancur Batu Kab Deli Serdang, and S. Utara, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENDATAAN PELANGGAN WIFI BERBASIS WEBSITE PADA PT. INFOMEDIA SOLUSI NET MEDAN," *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, vol. 8, no. 1, 2024.

