

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME
PADA PT TELKOM INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nina Ikhwana
150910321**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME
PADA PT TELKOM INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Nina Ikhwana
150910321**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nina Ikhwana
NPM/NIP 150910321
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 20 Februari 2020

Materai 6000

Nina Ikhwana
NPM.150910321

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME
PADA PT TELKOM INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Nina Ikhwana
150910321**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 20 Februari 2020

**Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia adalah perusahaan yang menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. PT Telkom Indonesia mengeluarkan produk di tahun 2015 yaitu Indonesia Digital Home (Indihome) berupa paket layanan yang terdiri dari telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif. Dalam usaha menjaga hubungan dengan pelanggan, kualitas produk dan pelayanan menjadi kunci dalam mempertahankan pelanggan serta pemberian nilai yang tinggi melalui kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, dan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji pengaruh berupa model analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dalam bentuk uji t dan uji f. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial yaitu variabel kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Hasil uji f simultan atau bersama-sama dengan kualitas produk dan pelayanan memiliki efek positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan Indihome.

Kata Kunci : Kualitas Produk; Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Telkom Indonesia is a company that presents quality and affordable internet connections to improve the quality of human resources so that it can complete at the world level. PT Telkom Indonesia issued products in 2015, namely Indonesia Digital Home (Indihome) in the form of service packages consisting of landlines, internet, and interactive television services. In an effort to maintain relationship with customers, the quality of product and services is key in maintaining customers and providing high value through customers satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service on Indihome, customer satisfaction. The method used is a quantitative method with a type of causality research. The population in this study were Indihome customers. While the study sample consisted of 100 respondent who used purposive sampling technique. The data analysis technique used is validity test, reliability test, and classic assumption test in the form of normality test, influence test in the form of multiple linear regression analysis model, and hypothesis testing in the form of t test and f test. The results of the t test show that partially the product quality variable has a positive and not significant effect on Indihome customer satisfaction, the service has a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction. The simultaneous f test result or together with product and service quality have a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction.

Keywords : Product quality; Service; Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan Keluarga Peneliti;
7. Pimpinan dan Staff PT Telkom Indonesia yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh pelanggan pengguna Indihome yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 Februari 2020

Nina Ikhwana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	xi
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Aspek Teoritis	7
1.6.2 Aspek Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.3 Pelayanan.....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Independen (X)	29
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi.....	31

3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Observasi.....	33
3.4.2 Kuesioner (Angket)	34
3.5 Metode Analisis	35
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Data	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.4 Uji Pengaruh.....	39
3.5.1 Uji Hipotesis	40
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil Responden	44
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.4 Responden Berdasarkan Berapa Lama Pemakaian Indihome.....	47
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Analisis Deskriptif	48
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3 Uji Pengaruh	65
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	67
4.4 Uji Hipotesis	68
4.4.1 Uji T.....	68
4.4.2 Uji F.....	69
4.5 Pembahasan	70
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.5.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
BAB V KESIMPULAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Hasil Normalitas Histogram Regression Residual	68
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Pot Regression Standardized	69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelanggan	5
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Berapa Lama menggunakan Indihome	52
Tabel 4.6 Pernyataan 1 Variabel Kuaitas Produk (X1).....	53
Tabel 4.7 Pernyataan 2 Variabel Kuaitas Produk (X1).....	54
Tabel 4.8 Pernyataan 3 Variabel Kuaitas Produk (X1).....	54
Tabel 4.9 Pernyataan 1 Variabel Pelayanan (X2).....	55
Tabel 4.10 Pernyataan 2 Variabel Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4.11 Pernyataan 3 Variabel Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4.12 Pernyataan 4 Variabel Pelayanan (X2).....	57
Tabel 4.13 Pernyataan 5 Variabel Pelayanan (X2).....	58
Tabel 4.14 Pernyataan 6 Variabel Pelayanan (X2).....	58
Tabel 4.15 Pernyataan 7 Variabel Pelayanan (X2).....	59
Tabel 4.16 Pernyataan 8 Variabel Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4.17 Pernyataan 1 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.18 Pernyataan 2 Variabel Pelayanan (X2).....	61
Tabel 4.19 Pernyataan 8 Variabel Pelayanan (X2).....	62
Tabel 4.20 Pernyataan 8 Variabel Pelayanan (X2).....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas X1 (Kualitas Produk)	63
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas X2 (Pelayanan)	64
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Pelanggan)	65
Tabel 4.24 Hasil Uji Realibiitas X1 (Kualitas Produk).....	66
Tabel 4.25 Hasil Uji Realibilitas X2 (Pelayanan).....	67
Tabel 4.26 Hasil Uji Realibilitas Y (Kepuasan Pelanggan).....	67
Tabel 4.27 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.28 Hasil Uji Mutikolonieritas	71
Tabel 4.29 Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Tabel 4.30 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.32 Hasil Uji T	77
Tabel 4.33 Hasil Uji F	78

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	33
Rumus 3.2 Product Moment.....	39
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	42
Rumus 3.4 T Hitung.....	44