

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDIHOME**

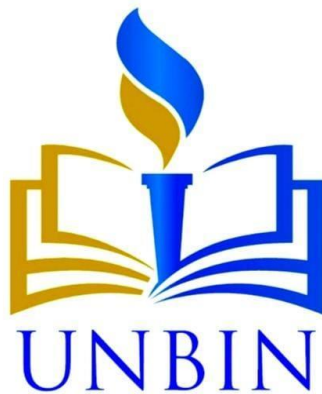
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS
DAN MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

OLEH :

YOHANDA YUSTIANI

NPM. S1-0217-153



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDIHOME DI KOTA BOGOR

OLEH : YOHANDA YUSTIANI

NPM : S1-0217-153

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom.)

(Dimas Ari Darmantyo., S.Pi., M.Sc.)

PENGUJI I

PENGUJI II

(Sumardjono)

(Dimas Ari Darmantyo., S.Pi., M.Sc)

Bogor,

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, atas ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDIHOME DI KOTA BOGOR” .

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Binaniaga Indonesia dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si, M.Kom., selaku Wakil Rektor II Bidang Sumberdaya Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia
4. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I, Bapak Dimas Ari Darmanty, S.Pi., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis sampai dengan seslesainya skripsi ini.

5. Segenap keluarga tercinta dan sahabat yang sudah menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas B1- Manajemen yang membantu dalam perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, maupun pihak- pihak yang berkepentingan.

Bogor, September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	<u>xi</u>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Kualitas Produk.....	17
B. Kualitas Layanan.....	22
C. Kepuasan Pelanggan	26
D. Penelitian Terdahulu.....	32

E. Kerangka Pemikiran	36
F. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data	43
F. Operasional Variabel	44
G. Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Sejarah dan Profil IndiHome	61
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
C. Profil Responden.....	69
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Multikolinearitas	77
3. Uji Heteroskedastisitas.....	78
4. Uji Linearitas	79

E. Statistik Deskriptif.....	82
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	100
G. Uji Hipotesis	101
H. Koefisien Determinasi	104
I. Pembahasan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116
LAMPIRAN 1.....	117
LAMPIRAN II.....	122
LAMPIRAN III	137
LAMPIRAN IV	143
LAMPIRAN V.....	145
LAMPIRAN VI	152

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Peringkat Kecepatan Internet di Indonesia Tahun 2021	8
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3 Operasional Variabel	46
Tabel 4 Skala Likert	49
Tabel 5 Interpretasi Skala <i>Alpha Cronbach</i>	52
Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	63
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	66
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 13 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	76
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 15 Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y.....	79
Tabel 16 Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y.....	80
Tabel 17 Hasil Uji Korelasi Berganda	81
Tabel 18 Kriteria Jawaban Responden.....	82
Tabel 19 Statistik Deskriptif	82
Tabel 20 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1)	83
Tabel 21 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	89

Tabel 22 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	94
Tabel 23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	99
Tabel 24 Hasil Uji T Kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
Tabel 25 Hasil Uji T Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
Tabel 26 Hasil Uji F	102
Tabel 27 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Jumlah Pemakaian Internet Tahun 2016-2020.....	2
Gambar 2 Jumlah Pelanggan Internet Fixed Broadband di Indonesia	4
Gambar 3 Perusahaan Telekomunikasi Dengan Aduan Konsumen Terbanyak	9
Gambar 4 Jenis Komplain IndiHome Cabang Bogor Tahun 2021	11
Gambar 5 Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 6 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 7 Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
Gambar 8 Profil responden berdasarkan usia	70
Gambar 9 Profil responden berdasarkan domisili	70
Gambar 10 Profil responden berdasarkan pekerjaan	71
Gambar 11 Profil responden berdasarkan pendapatan.....	72
Gambar 12 Profil responden berdasarkan frekuensi kunjungan	73
Gambar 13 Histogram	74
Gambar 14 <i>Probability Plot</i>	75
Gambar 15 <i>Scatterplot</i>	78
Gambar 16 Persentase kategori jawaban responden Kualitas Produk	88
Gambar 17 Persentase kategori jawaban responden Kualitas Pelayanan	94
Gambar 18 Persentase kategori jawaban responden Kepuasan Pelanggan.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Kuesioner penelitian.....	115
Lampiran II Kuesioner Jawaban Responden.....	120
Lampiran II Kuesioner Jawaban Validitas dan Reliabilitas.....	135
Lampiran IV Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Berganda.....	141
Lampiran V Analisis Statistik Deskriptif.....	143
Lampiran VI Tabel R	150