



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

SKRIPSI

MAHIRA 1710111069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

MAHIRA 1710111069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mahira

NIM : 1710111069

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 Januari 2021

Yang menyatakan,



Mahira

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mahira
NIM 1710111069
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini universitas pembangunan nasional veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Januari 2021
Yang menyatakan,



Mahira

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MAHIRA 171011069

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 8 Februari 2021 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Penguji II



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Wahyudi, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Februari 2021

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON INDIHOME CUSTOMER SATISFACTION

By Mahira

Abstract

When the advancement of the internet develops every year, the demand for society will increase. this creates an open door for companies providing network access. One of them is PT. Telkom access especially Indihome, but currently there are problems with the quality of products and quality of services provided. This problem is determined by the formulation of the problem whether product quality and service quality have an influence on customer satisfaction at Indihome. This research was created to prove and analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Indihome. The type of data determined is quantitative with a population of 50 Indonesian users in the Tanjung Priok area using the purposive sampling method. PLS3.0 was used as an analysis technique in this study. The results obtained from this study are (1) product quality has a significant effect on customer satisfaction (2) service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction.*

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME

Oleh Mahira

Abstrak

Saat ini kemajuan internet berkembang setiap tahun, kebutuhan permintaan masyarakat akan internet juga meningkat. Ini menciptakan terbukanya pintu bagi perusahaan penyedia akses jaringan. Salah satunya adalah PT. Telkom Akses khususnya Indihome, namun saat ini terdapat masalah dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagaimana permasalahan tersebut ditetapkan rumusan masalah yakni apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Adapun penelitian ini dibuat untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Jenis data yang ditetapkan adalah kuantitatif dengan populasi pengguna Indihome di daerah Tanjung Priok sebanyak 50 orang pengguna Indihome dengan metode *purposive sampling*. PLS3.0 dipergunakan sebagai teknik analisis dalam penelitian ini. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA.2020/2021

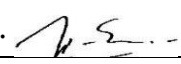
Pada hari ini Senin, tanggal 8 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mahira
Nomor Induk Mahasiswa : 1710111069
Program Studi : S1 Manajemen

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Miguna Astuti, S.Si., M.M.,CPM	Ketua	1. 
2	Jenji Gunaedi Argo SE.,MM	Anggota I	2. 
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., MM., C.F.M.P	Anggota II**)	3. 

Catatan :

*) coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 8 Februari 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,S.E.,M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga usulan penelitian skripsi ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome”**. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan fakultas Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, SE.,MM selaku kepala jurusan S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, SE.,MM selaku ketua program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Dr. Prasetyo Hadi S.E.,MM.,C.F.M.P selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran yang sangat bermanfaat kepadapenulis sehingga penyusunan usulan penelitian skripsi ini berjalan dengan baik, Ibu Heni Nastiti SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikanbimbingan, arahan, dan saran-saran yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga penyusunan usulan penelitian skripsi ini berjalan dengan baik, kepada seluruh staf dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama melakukan studi.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa terbaik dan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yaitu Restu Fauzi, Muhammad Hafiz, Nada arafah, Sarah Hutahuruk, Syarifa Diyanti, Reyvi Aldatya, Angie Rindani dan Bruno, serta teman-teman yang tergabung dalam kelompok 18mm, Semangat Kuliah, Bebek, dan Encode yang telah membantu memberikan dukungan baik dalam doa maupun dorongan semangat.

Serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis. Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga usulan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 8 Februari 2021

Mahira

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	8
II.2 Landasan Teori.....	15
II.2.1 Pemasaran	15
II.2.2 Perilaku Konsumen.....	16

II.2.3	Kepuasan Pelanggan	18
II.2.4	Kualitas Produk.....	20
II.2.5	Kualitas Pelayanan.....	22
II.3	Model Penelitian Empiris	24
II.3.1	Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	24
II.3.2	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
II.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
III.1.1	Definisi Operasional	26
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	26
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	27
III.2.1	Populasi.....	27
III.2.2	Sampel.....	28
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.3.1	Jenis Data	30
III.3.2	Sumber Data.....	30
III.3.3	Pengumpulan Data	30
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	32
III.4.2	Analisis Deskriptif	33
III.4.3	Analisis Inferensial	33
III.4.4	Uji Validitas	37
III.4.5	Uji Reliabilitas	38
III.4.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
III.4.7	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	39
III.4.7.1	Uji T	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
IV.1.1 Sejarah PT. Telkom Akses (PTTA)	41
IV.1.2 Visi dan Misi PT. Telkom Akses (PTTA)	42
IV.2 Deskripsi Data.....	43
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	43
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	46
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	50
IV.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	51
IV.3.2 Uji validitas.....	52
IV.3.3 Uji Reliabilitas	55
IV.3.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57
IV.3.4.1 Uji <i>R Square</i>	57
IV.3.5 Uji Hipotesis	57
IV.3.5.1 Uji T-Statistik.....	57
IV.4 Pembahasan.....	59
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	60
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
V.1 Simpulan	61
V.2 Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA.....	63
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penetrasi Pengguna Jasa Layanan Internet di Indonesia	1
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3.	Pengukuran Variabel	29
Tabel 4.	Jumlah pengguna Indihome di wilayah Tanjung priok Jakarta Utara tahun 2020	30
Tabel 5.	Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 6.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 7.	Interpretasi nilai <i>Loading Factor</i>	36
Tabel 8.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	42
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
Tabel 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi.....	49
Tabel 14.	Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i>	50
Tabel 15.	Hasil Loading Faktor Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan .	51
Tabel 16.	Hasil Loading Faktor Responden Pada Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 17.	Hasil Loading Faktor Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan ...	53
Tabel 18.	Hasil uji validitas konvergen melalui nilai <i>Loading Faktor</i>	57
Tabel 19.	Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 20.	Nilai VIF dari variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 21.	Uji Reliabilitas	60
Tabel 22.	Nilai Outer Weight	61
Tabel 23.	Nilai R Square	61
Tabel 24.	Uji T Statistik.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia 2020	2
Gambar 2. Indihome Menjadi Trending Topik di Twitter	4
Gambar 3. Model Penelitian Empiris	27
Gambar 4. Langkah-langkah analisis PLS.....	37
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	38
Gambar 6. Konstruksi diagram jalur	39
Gambar 7. Model Penelitian Sebelum Re-Estimasi.....	55
Gambar 8. Model Penelitian Setelah Re-Estimasi.....	56
Gambar 9. <i>Inner Model</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Model Pengukuran (*Outer Loading*)
- Lampiran 5. Hasil *Output* PLS
- Lampiran 6. Hasil Output Inner Model
- Lampiran 7. Hasil Turnitin