

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



Diajukan Oleh:

M. FAIRUZ NAJMUDDIN ADYA

19012010269/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

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



Diajukan Oleh:

M. FAIRUZ NAJMUDDIN ADYA

19012010269/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

SKRIPSI

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


Disusun Oleh:

M. FAIRUZ NAJMUDDIN ADYA
19012010269/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 15 September 2023

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP.196901132021212003


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M
NPT. 380121002881

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

22 SEP 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : M.Fairuz Najmuddin Adya
NPM : 19012010269
NIK : 3275031605990021
Tempat/Tanggal Lahir : Makassar/16 Mei 1999
Alamat : Perum. Bintang Metropol Blok A7/21 Bekasi Utara
Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pealnggan Indihome di Bekasi

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 15 September 2023
yang menyatakan,

M.Fairuz Najmuddin Adya



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam karena telah mengirimkan rahmat-Nya sehingga selesainya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indihome Bekasi” dengan lancar tanpa ada kurang satu apapun. Sholawat serta salam tidak lupa panjatkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa peradaban baru dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang. Karena beliaulah satu-satunya Nabi pembawa syafaat dan suri tauladan paling sempurna bagi seluruh umat manusia.

Dalam rangka menjalankan peraturan pemerintah yang mengharuskan setiap perguruan tinggi bergelar Strata 1 (S1) atau sarjana menyelesaikan tugas akhir, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mewajibkan setiap lulusannya mampu menyusun karya tulis ilmiah hasil penelitian yang memadai dalam bentuk skripsi. Penyusunan skripsi ini tidak dapat tersusun sedemikian rupa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak terkait sarana, prasarana, pemikiran, kritik dan saran yang membangun. Oleh karena itu, terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas memberi kesempatan untuk dapat melakukan studi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. CRP. selaku Dekan FEB Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan persetujuan.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, S.E., M.M., CRP. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
4. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku Koordinasi Prodi S1 Manajemen yang telah memberikan arahan dan bimbingan.

5. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M. selaku pembimbing utama atas segala kesabaran, motivasi, bimbingan, ilmu, perhatian, serta keikhlasan waktunya dalam membimbing untuk menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan.
7. Kedua Orang Tua, Kakak saya tercinta, Shinta Kartika Andriaswari dan Teman-Teman seperkuliah saya yang tiada henti memberikan dukungan, doa, semangat, nasihat, serta dukungan moral dan finansial selama ini.
8. Kedua sahabat saya Panglima Revandityo dan Naura Aditya Pradipta yang tiada henti memotivasi saya
9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Dapat disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun materi yang terkandung di dalamnya, mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak selalu diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Mohon maaf bila terdapat kesalahan penulisan kata yang kurang berkenaan dalam skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya. Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala urusan yang terjadi di dunia ini. Aamiin.

Surabaya, 21 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Produk.....	15
2.2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.2.3 Pengertian Layanan.....	16
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.7 Hipotesis.....	23
BAB III	24
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.1.1 Definisi Operasional	24
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28

3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	30
3.3.1 Jenis data.....	30
3.3.2 Sumber Data	30
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.4.1 Uji Validitas	31
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	31
3.5.1 Teknik Analisis.....	31
3.5.2 Uji Hipotesis	40
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pelanggan di Media Sosial	6
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan di Media Sosial	6
Gambar 1.3 Aduan Pelayanan	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Skala Likert	27
Gambar 3.2 Langkah-Langkah PLS	33
Gambar 3.3 Diagram Jalur	35
Gambar 4.1 Outer Model	54
Gambar 4.2 Inner Model	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Gangguan 3 Tahun Terakhir.....	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	4
Tabel 4.2 Usia Responden	44
Tabel 4.3 Domisili Responden	44
Tabel 4.4 Lama Penggunaan Indihome oleh Responden	44
Tabel 4.5 Skor Kuesioner X1	45
Tabel 4.6 Skor Kuesioner X2	48
Tabel 4.7 Skor Kuesioner Y	51
Tabel 4.8 Residuals Statistic	53
Tabel 4.9 Outer Loadings	55
Tabel 4.10 Cross Loading	58
Tabel 4.11 Average variance extracted (AVE)	59
Tabel 4.12 Composite Reliability.....	60
Tabel 4.13 Latent Variable Correlations.....	60
Tabel 4.14 R-Square.....	62
Tabel 4.15 Path Coefficient.....	63

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

M. Fairuz Najmuddin Adva

19012010269

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi variabel independen kepuasan pelanggan pada produk Indihome di wilayah Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan terhadap warga yang menggunakan produk Indihome di wilayah Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 112 responden, dengan menggunakan metode purposive sampling. Penyebaran kuesioner digunakan sebagai pengumpulan data dengan kriteria sampel yaitu pengguna Indihome yang sudah menggunakan Indihome selama setahun dan berumur minimal 17 tahun di Bekasi. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan partial least squares (PLS). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan telah ditemukan bahwa: 1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.