

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS MAHASISWA
PRODI S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
KALIMANTAN TIMUR)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Achmad Maulana
1811101431007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
APRIL 2022**

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu
Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas
Muhammadiyah Kalimantan Timur)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Achmad Maulana
1811101431007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
APRIL 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

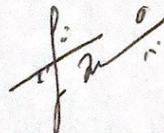
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS
MAHASISWA PRODI S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR)**

Oleh :
Achmad Maulana
1811102431007

Samarinda, 28 Juni 2022

Telah disetujui oleh :
Pembimbing,



Ermi Utami, S.E., ME
NIDN.1101018802

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS MAHASISWA
PRODI S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
KALIMANTAN TIMUR)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Achmad Maulana
Nim : 1811102431007
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal Senin, 04 Juli 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Dewi Sartika, S.ST., M.M
(NIDN.1124129401)

(.....)

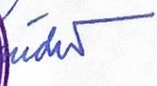
Penguji II : Ermi Utami, S.E., M.E.
(NIDN.1101018802)

(.....)

Mengetahui :

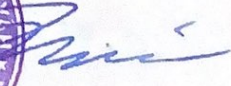
Dekan
Ekonomi Bisnis dan Politik




Farid Wajdi, M.M., Ph. D.
NIDN. 06056056501

Ketua
Program Studi Manajemen




Ithwan Susila, S.E., M.Si., Ph. D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Achmad Maulana

Nim : 1811102431007

Program Studi : Manajemen

Surel : lanaachmad4535@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 14 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Achmad Maulana

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Analisis ini menggunakan variabel independen (X) yaitu Kualitas Produk dan (Y) Kepuasan Pelanggan. Objek penelitian adalah kartu Telkomsel pada mahasiswa S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Populasi pada objek tidak diketahui dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Sampel ditentukan menggunakan rumus Hair, sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dibagikan melalui *google form* yang akan disusun dengan menggunakan pengskalaan likert (*likert scale*). Teknik analisis yang digunakan adalah (uji validitas dan uji reliabilitas) dan uji hipotesis (analisa regresi linear sederhana), uji t dan koefisien determinan R. Tehnik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dengan menggunakan *software SPSS*. Data responden yang berupa kuesioner kemudian di analisis menggunakan SPSS versi 22. Hasil regresi sederhana diketahui nilai uji t berpengaruh signifikan kualitas produk (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0.000 dengan nilai t hitung sebesar 10,497 dengan signifikan 0,000, maka karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai yang positif terhadap kualitas produk sebesar 0,485, maka hipotesis dapat menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada kartu Telkomsel pada mahasiswa prodi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Nilai koefisien determinasi R sebesar 0,532, artinya bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk sebesar 52% sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study examines the effect of product quality on customer satisfaction. This analysis uses the independent variable (X) Product Quality and (Y) Customer Satisfaction. The object of the research is the Telkomsel card for undergraduate management students at Muhammadiyah University of East Kalimantan. The population of the object is unknown and the sampling technique used is probability sampling. The sample was determined using the Hair formula, the sample was taken using a purposive sampling technique, with data collection using a questionnaire distributed via google form which will be compiled using a Likert scale. The analytical techniques used are (validity test and reliability test) and hypothesis testing (simple linear regression analysis), t test and the determinant coefficient of R. The analysis technique used is simple regression using SPSS software. The respondent's data in the form of a questionnaire was then analyzed using SPSS version 22. The results of a simple regression showed that the t-test value had a significant effect on product quality (X) on customer satisfaction (Y) was 0,000, then because the value was significant smaller than 0,05 ($0,000 < 0,05$) and the regression coefficient has a positive value on product quality of 0,485, so the hypothesis can be stated that there is a positive effect of product quality on customer satisfaction on Telkomsel cards in students of S1 Management study program, Muhammadiyah University of Kalimantan East. The value of the coefficient of determination R is 0,532, meaning that customer satisfaction is influenced by product quality by 52% while the remaining 48% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: product quality, satisfaction.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi *Word of Mouth* Terhadap *Repurchase Intention* Produk Telkomsel Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti, serta semoga tumpahan do'a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya, sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibu Vera Anitra, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi
4. Ibu Penguji Dewi Sartika, S.ST., M.M dan Ibu Ermi Utami, S.E., M.E.
5. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Manajemen pemasaran	9
C. Kepuasan Pelanggan.....	9
D. Kualitas Produk	11
E. Kerangka pikir.....	14
F. Hipotesis.....	14
BAB III.....	21
A. Lokasi Penelitian	21
B. Jenis Penelitian	21
C. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel	21
D. Definisi Operasional Dan Pengukuran variabel	22

E. Jenis Dan Sumber Data	25
F. Tehnik penggumpalan data	26
G. Tehnik Analisi Data.....	27
BAB IV	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
B. Deskripsi Data	32
C. Analisis Data	44
D. Pembahasan	51
BAB V.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57
No.....	62
Pernyataan	62
SS	62
S.....	62
N	62
TS	62
STS.....	62
5.....	62
4.....	62
3.....	62
2.....	62
1.....	62
Kesesuaian Harapan	62
1.....	62
Produk kartu Telkomsel sesuai dengan harapan saya	62
Minat Berkunjung Kembali.....	62
2.....	62

Pelanggan sering membicarakan produk telkomsel pada orang lain.	62
Kesedian Merekomendasikan	62
3.....	62
Saya ingin menjadikan Telkomsel sebagai produk pilihan utama	62
4.....	62
Saya tertarik menggali informasi tentang produk telkomsel.....	62
No.....	63
Pernyataan.....	63
SS	63
S.....	63
N.....	63
TS	63
STS	63
5.....	63
4.....	63
3.....	63
2.....	63
1	63
Kinerja.....	63
1.....	63
Produk Telkomsel memiliki jangkauan sinyal dan kualitas jaringan yang baik.	63
keistimewaan produk.....	63
2.....	63
Produk yang ditawarkan oleh Telkomsel berbeda dari yang lainnya.....	63
Keterandalan.....	63
3.....	63
Produk Telkomsel dapat menjalankan fungsi dengan baik saat cuaca hujan.....	63
Kesesuaian.....	63
4.....	63

Waktu perbaikan jaringan saat terjadi gangguan sampai jaringan bisa digunakan relatif cepat.....	63
kemampuan pelayanan	63
5.....	63
Produk Telkomsel mudah digunakan dan mudah diperbaiki	63
kualitas yang dirasakan	64
6.....	64
Ketahanan.....	64
7.....	64
Kartu Telkomsel memiliki daya tahan secara fisik yang lama sebelum mengalami penurunan kualitas.	64
Estetika	64
8.....	64
Fitur pada aplikasi MyTelkomsel sangat menarik	64
9.....	64
Telkomsel memiliki Logo dan Grapari dengan warna yang khas yaitu Merah.	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Definisi Konseptual.....	22
Tabel 3.2 Pembobotan nilai untuk jawaban responden terhadap kuesioner.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan rentang usia.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.3 Produk telkomsel memiliki jangkauan sinyal dan kualitas jaringan yang baik.....	35
Tabel 4.4 Produk yang ditawarkan oleh telkomsel berbeda dari yang lainnya.....	36
Tabel 4.5 Produk telkomsel dapat menjalankan fungsi dengan baik saat cuaca hujan.....	36
Tabel 4.6 Waktu perbaikan jaringan saat terjadi gangguan sampai jaringan relatif cepat.....	37
Tabel 4.7 Produk telkomsel mudah digunakan dan mudah diperbaiki	38
Tabel 4.8 Jika mendengar produk telkomsel teringat dan kualitas masa aktif yang lama	38
Tabel 4.9 Kartu telkomsel memilikidaya tahan secara fisik yang lama ngalami penurunan kualitas	39
Tabel 4.10 Fitur pada aplikasi my telkomsel sangat menarik.....	39
Tabel 4.11 Telkomsel memiliki logo dari grapar i dengan warna yang khas yaitu merah.....	40

Tabel 4.12 Produk telkomsel sesuai dengan harapan saya	41
Tabel 4.13 Terpenuhinya keinginan dan harapan saya saat melakukan pembelian kartu telkomsel.....	42
Tabel 4.14 Saya selalu membeli ulang produk kartu telkomsel.....	42
Tabel 4.15 Saya mempengaruhi teman untuk membeli kartu telkomsel.....	44
Tabel 4.16 Hasil uji validitas kualitas produk (X).....	45
Tabel 4.17 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.18 Hasil uji reabilitas penelitian.....	47
Tabel 4.19 Hasil uji normalitas.....	49
Tabel 4.20 Hasil uji linierlitas.....	49
Tabel 4.21 Hasil uji koefisien determinasi.....	51
Tabel 4.22 Hasil uji parsial (T).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konseptual.....	15
Gambar 4.1 Histrogram.....	48
Gambar 4.2 Grafik.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	58
Lampiran 2.....	60
Lampiran 3.....	64
Lampiran 4.....	66
Lampiran 5.....	67
Lampiran 6.....	68
Lampiran 7.....	68
Lampiran 8.....	68
Lampiran 9.....	69
Lampiran 10.....	70
Lampiran 11.....	71