



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pelanggan IndiHome di Yogyakarta)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Dponegoro**

Penyusun:

Nama : Surya Satya Darma

NIM : 14020217140003

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO 2021

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang menandatangani:

Nama : Surya Satya Darma
NIM : 14020217140003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan jika Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai
Variabel Intervening
(Studi Pada Pelanggan Indihome di Yogyakarta)**

Merupakan hasil karya saya dan tanpa ada unsur plagiat dari karya ilmiah pihak lain. Jika di lain waktu karya ilmiah saya terindikasi plagiat saya berkenan memperoleh sanksi akademis yang diberlakukan (pencabutan predikat dan gelar sarjana).

Demikianlah pernyataan ini saya tuliskan sebenar-benarnya agar bisa dipergunakan jika dibutuhkan.

Semarang, 21 Desember 2021

Pembuat Pernyataan,



Surya Satya Darma

NIM 14020217140003

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan IndiHome di Yogyakarta)

Nama Penyusun : Surya Satya Darma

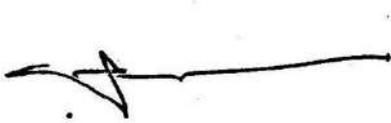
NIM : 14020217140003

Program Studi : Administrasi Bisnis

Ternyatakan sah sebagai salah satu persyaratan guna menuntaskan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

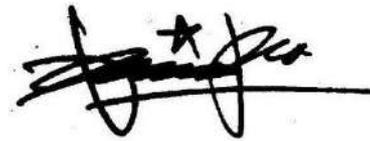
Semarang, 21 Desember 2021

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P.
NIP. 19640827.199001.1.001

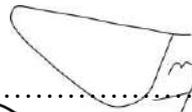
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822.199403.1.1003

Dosen Pembimbing

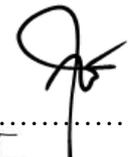
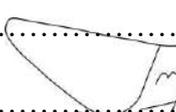
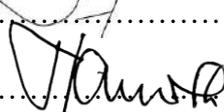
1. Dr. Drs. Ngatno, M.M
2. Drs. Handojo Djoko W, M.Si

(.....

.....)
(.....

.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si
2. Dr. Drs. Ngatno, M.M
3. Drs. Handojo Djoko W, M.Si

(.....

.....)
(.....

.....)
(.....

.....)

MOTTO

”Don’t think you can’t do it, before you try it”

— Surya Satya

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, kakak dan adik saya serta keluarga besar saya, terima kasih telah memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta semangat dan kesabaran yang tiada habisnya menemani hari-hari saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Annas, Heru, Erik, Ikhwan, Febrian, dan Istiqomah sebagai teman terdekat di Rumah juga selalu mensupport saya.
3. Kenny, Surya, Nero, Maul, Febri, Vinata, Dhilah, Arin, dan Lutfi sebagai teman terdekat selama masa perkuliahan terima kasih atas ikatan pertemanan yang erat menjadikan kita keluarga dan memberikan *support* satu dengan lainnya.
4. Shafa dan Agista yang senantiasa mengingatkan saya dan mensupport sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah berada di dekat saya dan memberikan dukungan.
5. Surya Satya alias diri saya sendiri. Saya sangat bangga terhadap apa yang sudah saya kerjakan sesuai dengan tanggung jawab saya sebagai anak dari orang tua saya maupun sebagai mahasiswa Universitas Diponegoro.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan sesuatu sifat yang harus dibentuk oleh sebuah perusahaan yang bergantung pada pelanggannya. Ada beberapa cara untuk menciptakan loyalitas pelanggan, salah satunya adalah menyediakan kualitas produk terbaik yang dapat membuat pelanggan merasa puas dengan produk tersebut. Kepuasan pelanggan yang selalu terpenuhi dapat membentuk kesetiaan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan IndiHome yang berdomisili di Provinsi Yogyakarta, sedangkan sampel untuk penelitian ini adalah 100 pelanggan IndiHome yang berdomisili di Provinsi Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk dalam *explanatory research*, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan penentuan sampelnya adalah *purposive sampling*. Pengambilan data dari responden menggunakan e-kuisiner Google Form. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang diolah melalui *software* komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26 dan Uji Sobel untuk menganalisis variabel intervening.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, namun kepuasan pelanggan tidak memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**The Effect of Product Quality on Customer Loyalty
With Customer Satisfaction as Intervening Variable**

ABSTRACT

Customer loyalty is something that must be formed by a company that depends on its customers. There are several ways to create customer loyalty, one of which is to provide the best quality products that can make customers feel satisfied with the product. Customer satisfaction that always fulfilled can form customer loyalty.

The purpose of this study is to determine the influence of product quality on customer loyalty indirectly through customer satisfaction. The population in this study is IndiHome customers who live in Yogyakarta Province, while the sample for this study is 100 IndiHome customers who live in Yogyakarta Province.

This research is an explanatory research, with the sampling technique is using non-probability sampling and the determination of the sample is purposive sampling. Retrieval of data from respondents using e-questionnaire Google Form. This study uses quantitative analysis which is processed through computer software Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26 and Sobel Test to analyze the intervening variables.

The results of this study indicate that each variable, namely product quality and customer satisfaction, has a positive effect on customer loyalty, but customer satisfaction does not mediate product quality on customer loyalty.

Keywords: Quality Product, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga peneliti menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan IndiHome di Yogyakarta)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Izinkan dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat diantaranya kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP UNDIP
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis FISIP UNDIP
3. Dr. Drs. Ngatno, MM dan Drs. Handojo Djoko Walujo, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga yang selalu mengingatkan, mendoakan, dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi
6. Teman-teman yang menjadi penyemangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik, saran serta masukan agar kedepan skripsi ini dapat diperbaiki lagi dan bermanfaat bagi pembaca serta bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 21 Desember 2021



Surya Satya Darma
NIM 14020217140003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.5 Kerangka Teori	15
1.5.1 <i>Grand Theory</i> Perilaku Konsumen	15
1.5.2 Loyalitas Pelanggan	17
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	19
1.5.4 Kualitas Produk	20
1.5.5 Hubungan Antar Variabel	21
1.5.6 Penelitian terdahulu	23
1.5.7 Perbedaan Penelitian Yang Sedang Dilakukan Dengan	27
1.6 Hipotesis	30
1.7 Definisi Konsep	31
1.7.1 Loyalitas Pelanggan	31
1.7.2 Kepuasan Pelanggan	31
1.7.3 Kualitas Produk	32

1.8 Definisi Operasional	32
1.8.1 Loyalitas Pelanggan.....	32
1.8.2 Kepuasan Pelanggan.....	33
1.8.3 Kualitas Produk	33
1.9 Metode Penelitian	35
1.9.1 Tipe Penelitian.....	35
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	35
1.9.3 Sumber Data dan Jenis Data.....	37
1.9.4 Skala Pengukuran	39
1.9.5 Metode Pengumpulan Data	40
1.9.6 Instrumen Penelitian	42
1.9.7 Teknik Pengolahan Data.....	42
1.9.8 Teknik Analisis Data	43
1.9.9 Pengujian Hipotesis	50
BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	55
2.1 Profil Singkat PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	55
2.2 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	57
2.3 <i>Corporate Strategy</i> PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.....	59
2.4 Visi, Misi, dan Nilai PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.....	60
2.4.1 Visi	60
2.4.2 Misi.....	60
2.4.3 Nilai-nilai/ <i>Culture</i> PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	60
2.5 Logo PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	62
2.6 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	64
2.7 Penjabaran Tugas Masing-masing Jabatan di PT Telekomunikasi.....	66
2.8 Gambaran Produk IndiHome	72
2.8.1 Jenis Paket Produk IndiHome.....	72
2.8.2 Manfaat Produk IndiHome	74
2.9 Karakteristik Responden	75

2.9.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	75
2.9.2 Berdasarkan Usia	76
2.9.3 Berdasarkan Status Marital.....	77
2.9.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
2.9.5 Berdasarkan Pekerjaan	79
2.9.6 Berdasarkan Tingkat Pendapatan	79
2.9.7 Berdasarkan Jangka Waktu Berlangganan IndiHome	80
BAB 3 PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS	82
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	82
3.1.1 Uji Validitas.....	83
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	87
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi	88
3.2.1 Presepsi Responden Terhadap Kualitas Produk	88
3.2.2 Persepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan	111
3.2.3 Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	123
3.3 Uji Hipotesis	141
3.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	141
3.3.2 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	148
3.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	155
3.3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan.....	162
3.3.5 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	168
3.3.6 Pembahasan	171
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	177
4.1 Kesimpulan	177
4.2 Saran.....	178
DAFTAR PUSTAKA.....	180
LAMPIRAN	184

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X).....	84
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	85
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	86
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 3. 5 Kecepatan Internet IndiHome Yang Stabil.....	90
Tabel 3. 6 Kecepatan Internet IndiHome Yang Tinggi	91
Tabel 3. 7 Harga IndiHome Yang Lebih Murah	92
Tabel 3. 8 Banyak Fasilitas Lain Yang Didapat Dari IndiHome.....	93
Tabel 3. 9 Jangkauan Sinyal IndiHome Yang Lebih Luas	94
Tabel 3. 10 Kesesuaian Spesifikasi Yang Ditawarkan Sama Dengan Yang	95
Tabel 3. 11 Kecepatan Yang Didapat Sesuai Yang Ditawarkan	96
Tabel 3. 12 Akses Internet IndiHome Jarang Terjeda	97
Tabel 3. 13 Jaringan IndiHome Yang Awet dan Jarang Rusak.....	98
Tabel 3. 14 Daya Tahan Produk Yang Lebih Kuat	99
Tabel 3. 15 Kecepatan Internet Yang Tahan Dengan Cuaca Buruk.....	100
Tabel 3. 16 Lebih Percaya Menggunakan Produk IndiHome Dari PT Telkom ..	101
Tabel 3. 17 Lebih Hemat Menggunakan IndiHome Dibanding <i>Provider</i>	102
Tabel 3. 18 Jaringan Yang Sudah Banyak Dibangun Di Indonesia	103
Tabel 3. 19 Spesifikasi Produk Sesuai Harga	104
Tabel 3. 20 IndiHome Memenuhi Kebutuhan Internet.....	105
Tabel 3. 21 Perbaikan Produk Yang Mudah.....	106
Tabel 3. 22 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas produk.....	107
Tabel 3. 23 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X).....	110
Tabel 3. 24 Perasaan Puas Terhadap Kualitas produk.....	112
Tabel 3. 25 Perasaan Puas Terhadap Kecepatan Internet Yang Stabil.....	113
Tabel 3. 26 Mendapat Spesifikasi Produk Sesuai Yang Diharapkan	114
Tabel 3. 27 Kualitas Produk IndiHome Memenuhi Kebutuhan Internet.....	115
Tabel 3. 28 Fasilitas Yang Didapat Sesuai Harapan	116
Tabel 3. 29 Jarang Mendapatkan Kendala Saat Menggunakan Produk	117
Tabel 3. 30 Keluhan Pelanggan Yang Ditangani Dengan Baik	118

Tabel 3. 32 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan.....	120
Tabel 3. 33 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	123
Tabel 3. 34 Ketersediaan Menggunakan IndiHome Ditempat Lain	125
Tabel 3. 35 Keinginan Untuk Tetap Menjadi Pelanggan IndiHome	126
Tabel 3. 36 Ketersediaan Menggunakan IndiHome Daripada Produk Lain.....	127
Tabel 3. 37 Lebih Memilih Menggunakan IndiHome Daripada Paket Data.....	128
Tabel 3. 38 Keinginan Membeli Paket Lain Dari IndiHome	129
Tabel 3. 39 Keinginan <i>Upgrade</i> Kecepatan Internet Dengan Tambahan Biaya .	130
Tabel 3. 40 Selalu Percaya Dengan Kualitas produk IndiHome	131
Tabel 3. 41 Selalu Percaya Fasilitas Yang Didapat Sesuai Harapan.....	132
Tabel 3. 42 Ketahanan Terhadap <i>Salesman Provider</i> Internet Lain.....	133
Tabel 3. 43 Ketahanan Terhadap Tawaran Produk Lain Yang Sama Dengan	134
Tabel 3. 44 Menyarankan Kepada Teman Untuk Memakai IndiHome	135
Tabel 3. 45 Menyarankan Pada Teman Untuk Melakukan <i>Upgrade</i> Layanan ...	136
Tabel 3. 46 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan..	137
Tabel 3. 47 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	141
Tabel 3. 48 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Produk (X) Terhadap.....	142
Tabel 3. 49 Korelasi Kualitas Produk (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) ..	143
Tabel 3. 50 Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X) Terhadap	144
Tabel 3. 51 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk (X) Terhadap..	145
Tabel 3. 52 Tabulasi Silang Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap.....	149
Tabel 3. 53 Korelasi Kepuasan Pelanggan (Z) Dengan Loyalitas Pelanggan	150
Tabel 3. 54 Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap	151
Tabel 3. 55 Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pelanggan (Z).....	152
Tabel 3. 56 Tabulasi Silang Variabel Kualitas produk (X) Terhadap.....	156
Tabel 3. 57 Korelasi Kualitas Produk (X) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	157
Tabel 3. 58 Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X) Terhadap	158
Tabel 3. 59 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk (X).....	159
Tabel 3. 60 Hasil Uji Korelasi Berganda.....	163
Tabel 3. 61 Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Produk (X)	165
Tabel 3. 62 Hasil Uji F Variabel Kualitas Produk (X)	167

Tabel 3. 63 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk (X) Terhadap..	169
Tabel 3. 64 Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Produk (X)	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna IndiHome dan Marketshare IndiHome di Indonesia .	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan IndiHome di Yogyakarta	4
Gambar 1. 3 <i>Screenshot</i> Keluhan Pelanggan IndiHome	5
Gambar 1. 4 Berita Mengenai Kecepatan Internet IndiHome	7
Gambar 1. 5 Berita Mengenai Gangguan IndiHome	8
Gambar 1. 6 Grand Theory Engel-Blackwell-Miniard Model	16
Gambar 1. 7 Skema Hipotesis	30
Gambar 1. 8 Kurva Uji t	51