

**PENGARUH KUALITAS PRODUK INDIHOME TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (STUDI  
KASUS MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Diploma Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
OKTIA ROSMALITHA  
NIM 061830601023**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK INDIHOME TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
(STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
Oktia Rosmalitha  
NPM 061830601023**

**Menyetujui,  
Pembimbing I,**

**Purwati, SE.,MM  
NIP 196507111988032002**

**Pembimbing II,**

**Dr. Markoni Badri, SE.,MBA  
NIP 196103251989031001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M. AB  
NIP 197602222002121001**

	<b>KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : <a href="http://www.polisriwijaya.ac.id">www.polisriwijaya.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:info@polsri.ac.id">info@polsri.ac.id</a>	
	<b>SURAT PERNYATAAN</b>	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktia Rosmalitha  
 NPM : 061830601023  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII  
 Mata Kuliah : Pemasaran  
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Orang milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021  
 Yang membuat pernyataan,



Oktia Rosmalitha  
 NPM 061830601023

## LEMBAR PENGESAHAN

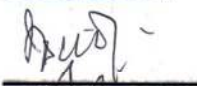

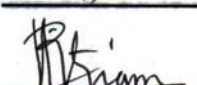
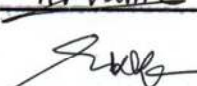
Nama : Oktia Rosmalitha  
NPM : 061830601023  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan  
**LULUS**

Pada hari:

Tanggal:

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Lisnini., SE.,M.Si</u>		<u>16 / 8 / 21</u>
2.	<u>Al Husori, SE.,MAB</u>		<u>22 / 8 - 21</u>
3.	<u>Purwati, SE.,MM</u>		<u>20 / 8 - 21</u>
4.	<u>Munparidi., SE.,M.Si</u>		<u>23 / 8 - 21</u>

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Focus on your goals and be succesfull lady and remember that, when one door closes another always opens”*

*(Oktia Rosmalitha)*

*Bismillah,*

*Laporan Ini Penulis*

*Persembahkan Kepada:*

- *Kedua Orang Tua Yang Tercinta*
- *Keluarga*
- *Dosen-dosen Yang Telah Membimbing*
- *Teman-Teman Seperjuangan yang Penulis Sayangi*
- *Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Pembuatan Laporan Akhir ini merupakan salah satu tugas wajib sebagai seorang mahasiswa di Politeknik Negeri Sriwijaya untuk bisa lulus dari Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis).

Laporan ini membahas tentang Kualitas produk IndiHome dan untuk mengetahui apakah produk IndiHome bisa memenuhi dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharpkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar dapat menjadi acuan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Dalam penelitian Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan bimbingan, petunjuk, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Purwati, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Markoni Badri, SE.,MBA selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tua tercinta dan Keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan baik moril dan materil, sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Teman teman terbaik yang membantu memberikan semangat yaitu Ayu, Lalak, Jalani Bae, Moly, Gita, Kenty dan semuanya yang senantiasa selalu ada mendengarkan keluh kesahku.

10. Rekan-rekan seperjuangan terutama kelas 6 ND yang saling memberikan semangat dan dukungan.
11. Terimakasih buat Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Heosok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, BTS sebagai penyemangat hari hariku.
12. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Sriwijaya yang telah membantu dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
13. Almamaterku tercinta, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, atas segala bantuan kami ucapkan terima kasih

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK INDIHOME TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)**

Oleh:  
Oktia Rosmalitha

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap kepuasan pelanggan pada PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 41 orang responden yang menggunakan IndiHome selama minimal 2 bulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk memiliki hubungan yang positif dan keamatan yang hubungannya sangat kuat terhadap Kepuasan Pelanggan pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. PT Telekomunikasi Indonesia disarankan mempertahankan citra pelopor Wifi andalan karena terbukti bahwa hasil penelitian ini, Kualitas Produk IndiHome mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kualitas produk, kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA(CASE STUDY IN POLYTECHNIC OF SRIWIJAYA BUSINESS ADMINISTRATION DEPARTMENT)***

*By:*

Oktia Rosmalitha

*The purpose of this study was to determine the effect of quality product of IndiHome on customer satisfaction on PT Telekomunikasi Indonesia (Case study in Polytechnic of Sriwijaya Business Administration Student). Data collection was carried out by distributing questionnaires to 41 respondents who using IndiHome at least 2 month. This study uses a quantitative approach. This study uses a simple linear regression analysis is technique and hypothesis is testing is using the SPSS version 22 program. The results showed that Quality Product of IndiHome had positive and very strong relationship with purchasing decision for student of the Polytechnic Negeri Of Sriwijaya Business administration department. PT Telekomunikasi Indonesia is advised to maintain the Quality of Product Image which IndiHome is the one of biggest Wifi pioneer because it is proven that the results of this study, The quality Product of IndiHome mediates the relationship between the Customer Satisfaction*

**Keywords:** *Product quality, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	9
1.6 Uji Hipotesis .....	11
1.7 Definisi Variabel Oprasional Penelitian .....	11
1.8 Skala Pengukuran Variabel .....	13
1.9 Metode Analisis Data .....	14
1.9.1 Metode Deskriptif Kuantitatif .....	14
1.9.2 Uji Instrumen.....	14
1.19.1.1 Uji Validitas .....	15
1.11.1.2 Uji Reliabilitas .....	15

1.9.3 Uji Ansumsi Klasik .....	15
1.9.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	16
1.9.5 Uji Hipotesis.....	16
1.9.5.1 Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	16

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Manajemen Pemasaran .....	18
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	19
2.1.4 Produk.....	21
2.1.4.1 Pengertian Produk .....	21
2.2 Kualitas Produk .....	22
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	22
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk .....	23
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	24
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4 Kerangka Berfikir .....	30

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	33
3.2.1 Visi Perusahaan.....	33
3.2.2 Misi Perusahaan .....	33
3.3 Profil Perusahaan.....	34
3.3.1 Profil Perusahaan.....	34
3.3.2 Logo Perusahaan .....	35
3.3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
3.3.4 Pembagian Tugas .....	37
3.4 Strategi Pemasaran .....	41
3.5 Identitas Responden.....	42

**BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Data .....	45
4.2 Pembahasan .....	66

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	70

**DARTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Top Brand Wifi Di Indonesia ..... 3
Tabel 1.2	Jumlah Mahasiswa Administrasi Bisnis Yang Dijadikan Sampel ..... 10
Tabel 1.3	Definisi Operasional ..... 12
Tabel 1.4	Skala Likert ..... 13
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester ..... 42
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 43
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 44
Tabel 4.1	X1 ..... 46
Tabel 4.2	X2 ..... 47
Tabel 4.3	X3 ..... 48
Tabel 4.4	X4 ..... 49
Tabel 4.5	X5 ..... 50
Tabel 4.6	X6 ..... 51
Tabel 4.7	X7 ..... 52
Tabel 4.8	X8 ..... 53
Tabel 4.9	Rentang Skala TCR ..... 54
Tabel 4.10	Y1 ..... 55
Tabel 4.11	Y2 ..... 56
Tabel 4.12	Y3 ..... 57
Tabel 4.13	Y4 ..... 58
Tabel 4.14	Rentang Skala TCR ..... 59
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tingkat Capaian Responden Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan ..... 59
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ..... 60
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..... 61

Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.19	Tabel Koefisien Korelasi Antara Variabel X dan Y .....	63
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	63
Tabel 4.21	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia ..... 2
Gambar 1.2	Grafik Kepuasan Pelanggan..... 4
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir..... 31
Gambar 3.1	Arti dan Makna Logo PT Telkom Witel Palembang ..... 35
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT Telkom Witel Palembang .....37



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir

Lampiran 3 Lembar Konsultasi

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir

Lampiran 5 Lembar Konsultasi

Lampiran 6 Lembar Persetujuan Laporan Akhir

Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir