

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
OPERATOR SELULER XL AXIATA**

(Studi kasus pengguna paket data internet provider XL di DKI Jakarta)

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY TO MOBILE
OPERATORS XL AXIATA***

(Case study of internet data packet provider XL users in DKI Jakarta)

Oleh

RAYNES FIRDAUS

2017410262

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
OPERATOR SELULER XL AXIATA**
(Studi kasus pengguna paket data internet provider XL di DKI Jakarta)

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY TO MOBILE
OPERATORS XL AXIATA***
(Case study of internet data packet provider XL users in DKI Jakarta)


Oleh
RAYNES FIRDAUS
2017410262

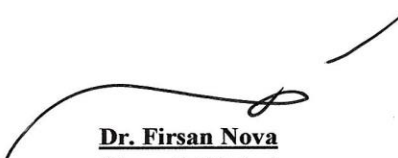
SKRIPSI

Untuk memnuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 6 Agustus 2021
Seperti tertera dibawah ini

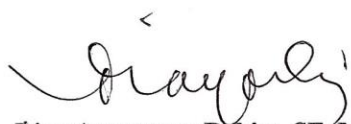
Jakarta, 6 Agustus 2021


18/08/2021
Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM
Pembimbing


Dr. Firsan Nova
(Penguji I/Ketua)


Ellena Nurfazria H., SE, MM
(Penguji II)


Ma'Man Nuryana, Ph.D
(Dekan Fakultas Ekonomi)


Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si
(Ketua Program Studi)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raynes Firdaus

Nim : 2017410262

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Operator Seluler XL Axiata (Studi Kasus pengguna paket data internet XL di DKI Jakarta)** dibawah bimbingan Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM adalah benar merupakan hasil penelitian saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya sendiri bersedia mempertanggungjawabkan . Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 15 Juli 2021



SEPLUAS RIBU RUPIAH
10000
REPUBLIK INDONESIA
RAYNES.F
6F39L/AJX348046422

Raynes Firdaus
NIM : 2017410262

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Loyalitas Pelanggan kepada pengguna data internet provider XL. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 pengguna paket data internet provider XL. Sampel diambil dengan *Non probability* berupa *Purposive sampling*. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Untuk variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan pengaruh negatif yang tidak signifikan dengan probabilitas signifikansi $0,734 > 0,05$ dan untuk variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan probabilitas signifikansi $0,010 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of customer loyalty on users of XL internet data provider. This research was conducted using a data collection method by means of a questionnaire on 100 users of the XL internet provider data package. Samples were taken with non-probability in the form of purposive sampling. Testing the quality of the data in this study used validity and reliability tests. Data were analyzed using simple linear regression analysis and multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, and heteroscedasticity test) were performed as statistical requirements that must be met in performing linear regression analysis (simple and multiple). Simultaneous hypothesis testing using the F test, partially using the T test. The results showed that there was a significant influence between the variables of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with a significance probability of $0.000 < 0.05$. For the Product Quality variable on Customer Loyalty, it shows an insignificant negative effect with a significance probability of $0.734 > 0.05$ and for the Service Quality variable on Customer Loyalty it shows a significant effect with a significance probability of $0.010 < 0.05$.

Key word : Product Quality and Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanyalah untuk Allah SWT Tuhan Semesta Alam, atas Karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan Salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan Risalah dan Syari'at Islam kepada umat manusia.

Atas Rahmat Allah SWT, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA OPERATOR SELULER XL AXIATA (Studi kasus pengguna paket data internet provider XL di DKI Jakarta)** ” yang difokuskan pada pengguna paket data internet XL di DKI Jakarta. Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata-1 (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan Skripsi.
2. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

3. Bapak Mu'Man Nuryana. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Seluruh *Staff* Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Untuk semua keluarga terutama orang tua tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doanya yang selalu menyertai anakmu ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan kasih sayang kepadanya.
7. Adik-adikku tersayang, yang selalu memberikan tawa, canda dan kebersamaan dalam hari-hariku.
8. Keluarga Besarku terima kasih atas semuanya yang selalu memberikan kebahagiaan dalam keluarga ini.

Penulis berharap semoga proposal skripsi ini ada manfaatnya bagi penulis dan pembaca sebagai penambah ilmu pengetahuan. Penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sekiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan do'a semoga bantuan mereka menjadi amal sholeh dan mendapat Ridho dari Allah SWT. Amin.

Jakarta, 15 Juli 2021



Penulis

DAFTAR ISI

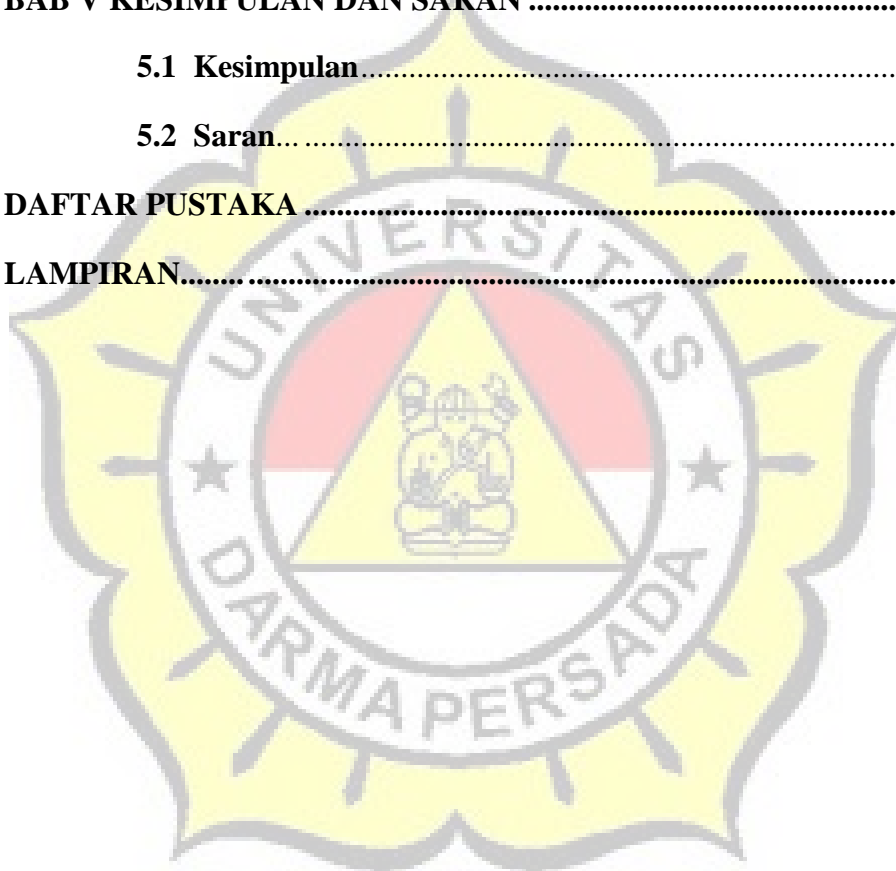
JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14
1. Pengertian Manajemen.....	14

2. Pengertian Pemasaran.....	15
3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
4. Fungsi Manajemen Pemasaran	17
5. Konsep Pemasaran.....	18
6. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	20
2.1.2 Kualitas Produk	24
1. Pengertian Kualitas Produk	24
2. Peran Penting Kualitas Produk	25
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	27
2.1.3 Kualitas Pelayanan	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	32
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	32
2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	34
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan	35
4. Indikator Loyalitas Pelanggan	38
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Hipotesis Penelitian	46
2.5 Paradigma Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Metode Yang Digunakan	49

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
3.3 Operasional Variabel.....	50
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	56
3.4.1 Sumber Data.....	56
1. Data Primer.....	56
2. Data Sekunder.....	56
3.4.2 Cara Penentuan Data	57
1. Populasi.....	57
2. Sampel.....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	61
3.6.1 Uji Keabsahan Data	61
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas	62
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Multikolinearitas.....	63
3. Uji Heteroskedastisitas	64
4. Uji Autokorelasi	65
3.6.3 Alat dan Analisis Data	66
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
2. Analisis Linier Sederhana.....	67
3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
3.6.4 Uji Hipotesis	68
1. Uji Simultan (Uji F).....	69

2. Uji Parsial (Uji T)	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Profil Responden.....	76
1. Jenis Kelamin	76
2. Usia.....	77
4.2.2 Tanggapan responden tentang variabel yang diteliti .	78
1. Kualitas Produk	78
2. Kualitas Pelayanan	95
3. Loyalitas Pelanggan.....	106
4.2.3 Uji Keabsahan Data	114
1. Uji Validitas.....	114
2. Uji Reliabilitas	118
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	119
1. Uji Normalitas	119
2. Uji Multikolinieritas	122
3. Uji Heteroskedastisitas	123
4. Uji Autokorelasi	124
4.2.5 Analisis Data.....	126
1. Analisis Linier Berganda	126
2. Hasil Uji F (Simultan).....	128
3. Hasil Uji T (Parsial).....	129
4. Kofisiensi Determinasi (R^2).....	130

4.2.6 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	133
4.2.7 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	134
4.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	141



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan dari 3 provider kuartal I-III/2020	3
Tabel 1.2 Top Brand Index Fase 1 2018-2020	3
Tabel 1.3 Pendapat Konsumen terhadap Pelayanan CS XL.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Skala Likert	59
Tabel 3.3 Skala Interval.....	60
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	67
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 1.....	78
Tabel 4.4 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 2.....	79
Tabel 4.5 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 3.....	80
Tabel 4.6 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 4.....	81
Tabel 4.7 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 5.....	81
Tabel 4.8 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 6.....	82
Tabel 4.9 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 7.....	83
Tabel 4.10 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 8.....	83
Tabel 4.11 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 9.....	84
Tabel 4.12 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 10.....	85

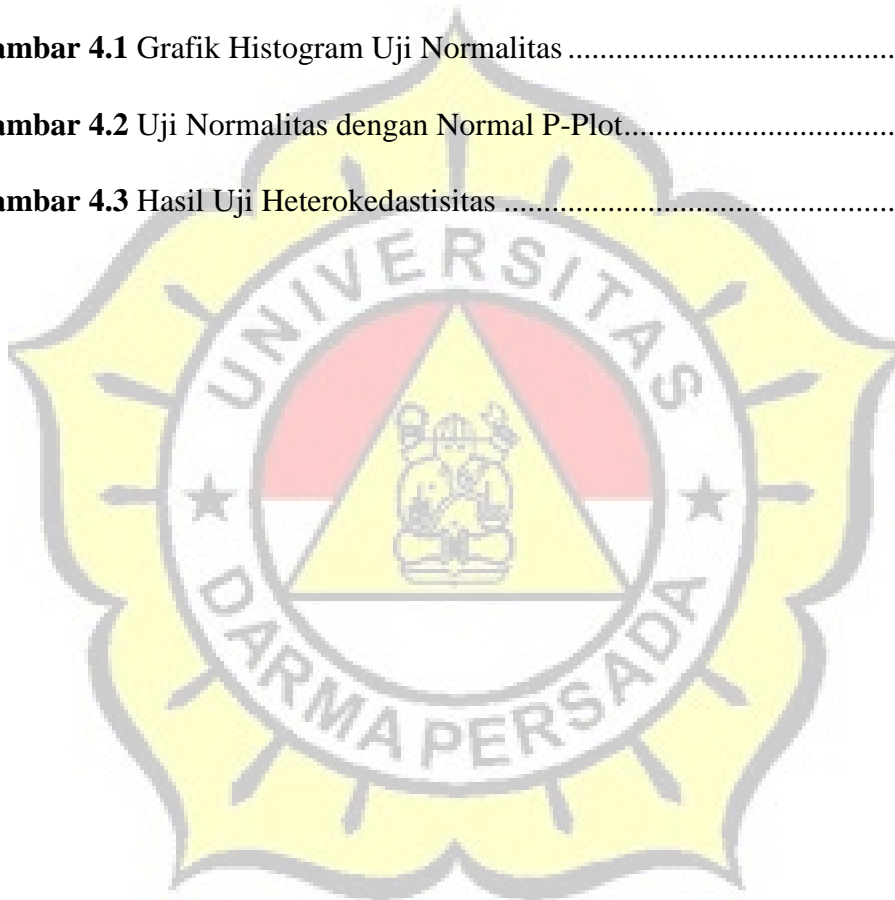
Tabel 4.13 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 11.....	85
Tabel 4.14 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 12.....	86
Tabel 4.15 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 13.....	87
Tabel 4.16 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 14.....	87
Tabel 4.17 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 15.....	88
Tabel 4.18 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 16.....	89
Tabel 4.19 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 17.....	89
Tabel 4.20 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 18.....	90
Tabel 4.21 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 19.....	91
Tabel 4.22 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 20.....	91
Tabel 4.23 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 21.....	92
Tabel 4.24 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 22.....	93
Tabel 4.25 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 23.....	93
Tabel 4.26 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 24.....	94
Tabel 4.27 Tanggapan Kualitas Produk pernyataan 25.....	95
Tabel 4.28 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 1.....	96
Tabel 4.29 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 2.....	96
Tabel 4.30 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 3.....	97
Tabel 4.31 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 4.....	98
Tabel 4.32 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 5.....	99
Tabel 4.33 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 6.....	99
Tabel 4.34 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 7.....	100

Tabel 4.35 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 8.....	100
Tabel 4.36 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 9.....	101
Tabel 4.37 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 10.....	102
Tabel 4.38 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 11.....	102
Tabel 4.39 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 12.....	103
Tabel 4.40 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 13.....	104
Tabel 4.41 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 14.....	104
Tabel 4.42 Tanggapan Kualitas Pelayanan pernyataan 15.....	105
Tabel 4.43 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 1.....	106
Tabel 4.44 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 2.....	107
Tabel 4.45 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 3.....	107
Tabel 4.46 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 4.....	108
Tabel 4.47 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 5.....	109
Tabel 4.48 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 6.....	109
Tabel 4.49 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 7.....	110
Tabel 4.50 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 8.....	111
Tabel 4.51 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 9.....	111
Tabel 4.52 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 10.....	112
Tabel 4.53 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 11.....	113
Tabel 4.54 Tanggapan Loyalitas Pelanggan pernyataan 12.....	114
Tabel 4.55 Instrumen per item pernyataan untuk Variabel Kualitas Produk (X1)	115

Tabel 4.56 Instrumen per item pernyataan untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	116
Tabel 4.57 Instrumen per item pernyataan untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	118
Tabel 4.58 Uji reliabilitas untuk variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y)	119
Tabel 4.59 One – Semple Kolomogorov – Smirnov Test	121
Tabel 4.60 Hasil Uji Multikolinieritas.....	124
Tabel 4.61 Hasil Uji Autokorelasi.....	125
Tabel 4.62 Hasil Model Summary	126
Tabel 4.63 Hasil ANOVA.....	126
Tabel 4.64 Hasil Coefficients.....	127
Tabel 4.65 Hasil Uji F	128
Tabel 4.66 Hasil Uji T	129
Tabel 4.67 Parameter Kuantitatif Korelasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	131
Tabel 4.68 Parameter Kuantitatif Korelasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	132
Tabel 4.69 Parameter Kuantitatif Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	132
Tabel 4.70 Hasil Uji Hipotesis	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data uji kelayakan internet 5 operator seluler di Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	46
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas	120
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-Plot.....	121
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	124



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	142
Lampiran 2 Tabulasi Data Profil Responden	148
Lampiran 3 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	152
Lampiran 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	157
Lampiran 5 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	162
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Validitas, Uji Reliabilitas	163
Lampiran 7 Titik Persentase Distribusi T	183
Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi F	184
Lampiran 9 Taraf Signifikansi R tabel	185
Lampiran 10 Data Riwayat Hidup	186