

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU INDOSAT OOREDOO DI
DENPASAR**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Ade Pratama Nugraha Harjawiguna ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 13 Desember 2023

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Desember 2023

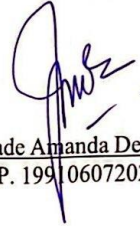
Mengetahui

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Made Amanda Dewanti S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo" beserta seluruh isinya merupakan benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang diberikan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Ade Pratama Nugraha Harjawiguna
NIM 1917041069

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta ridho yang telah diberikan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. dan Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. yang telah membimbing saya dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran, memberikan pengarahan dan bimbingan, serta saran yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Iwan Budiarjo, Gusti Made Rai Anggreni, dan Anisa Larasati, doa dan semangat yang diberikan,serta motivasi dan nasihat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, seta cinta dan kasih sayang yang diberikan agar saya tetap kuat dalam menghadapi berbagai rintangan dan cobaan yang ada. Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat Evans, Sony, Krisnanda, Aroska, Jana, Pakdek, Tude, dan Diah yang selalu ada disetiap suka duka, teman-teman yang memberikan semangat, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

MOTTO

“INGIN MENDEFINISIKAN DIRI SAYA SEBENARNYA
DAN MEMOTIVASI PEMUDA DI KAMPUNG”



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT OOREDOO DI DENPASAR” Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melaksanakan penelitian ini sesuai dengan rencana penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana penulis.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan Penelaah dalam sidang skripsi yang telah memberikan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.. selaku Pembimbing I skripsi penulis yang telah memberikan banyak pembelajaran, bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan, dan saran berharga dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.. selaku Pembimbing Akademik penulis dan sekaligus Pembimbing II skripsi penulis yang telah memberikan banyak pembelajaran, bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan dan saran berharga dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, wawasan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan serta partisipasinya selama penulis menjalani perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
9. Kedua orang tua tercinta penulis yakni Iwan Budiarjo dan Gusti Made Rai Angreni yang selalu memberikan dukungan tak terhingga, cinta kasih dan tentunya doa restu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan penulis yang telah menghibur, membantu dan memberikan motivasi serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan senantiasa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak

demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Singaraja, 13 Desember 2023

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15

2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Hubungan Antara Variabel.....	16
2.4.1 Hubungan Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	16
2.4.2 Hubungan Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.4.3 Hubungan Variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.6 Kerangka Berpikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5.1 Metode dan Instrument Pengumpulan Data	27
3.5.1.1 Uji Validitas.....	27
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	28
3.6.1.1 Uji Normalitas	28
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas	29
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.7 Pengujian Hipotesis	31
3.7.1 Uji t (Parsial)	31

3.7.2 Uji F (Simultan).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Data	33
4.1.1 Karakteristik Responden	33
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	35
4.2.1 Uji Normalitas	36
4.2.2 Uji Multikolinearitas	37
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	37
4.3 Pengujian Hipotesis.....	38
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	40
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	40
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	42
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Denpasar	43
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Denpasar	45
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Denpasar	48
4.4.4 Implikasi	50
BAB V PENUTUP	52
5.1 Rangkuman.....	52

5.2 Simpulan.....53
5.3 Saran.....53

DAFTAR PUSTAKA



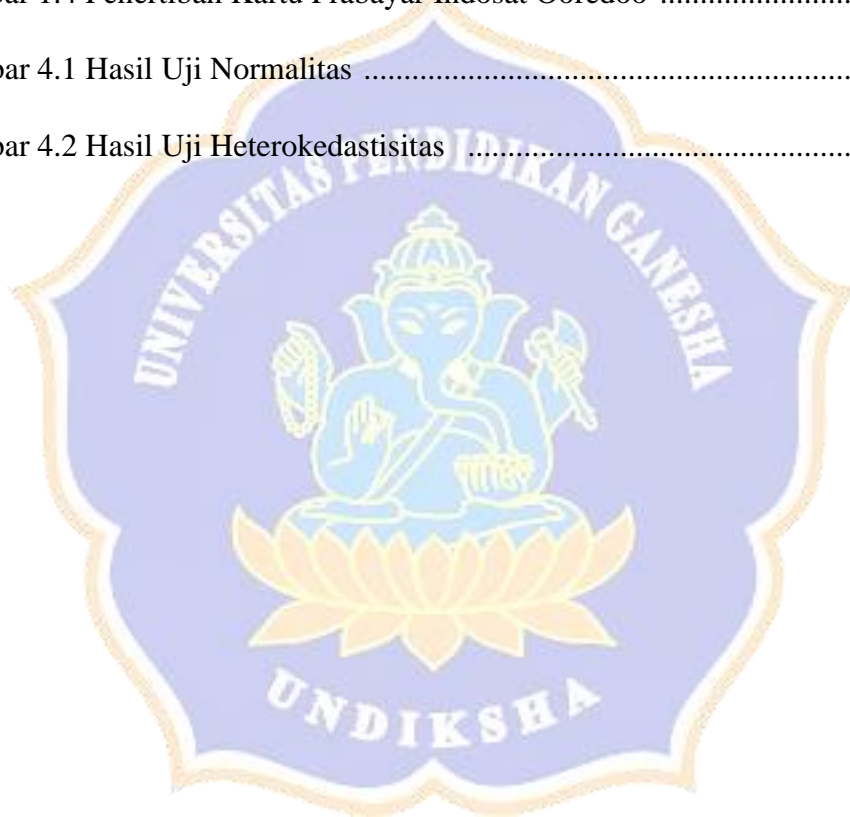
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir	20
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	37
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	39
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	40
Tabel 4.9 Hasil Tabel Anova	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2022).....	2
Gambar 1.2 Pengguna Kartu Indosat Ooredoo.....	4
Gambar 1.3 Pembelian Paket Internet Indosat Ooredoo	5
Gambar 1.4 Penertiban Kartu Prabayar Indosat Ooredoo	6
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Data Responden	60
Lampiran 3 Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk	62
Lampiran 4 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Lampiran 5 Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Lampiran 6 Hasil Output SPSS	67

