

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KARTU XL AXIATA PADA MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN GANESHA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program**

**Sarjana Ekonomi**

**Oleh**

**Ni Kadek Widiani**

**NIM 1717041237**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2021**

**SKRIPSI**

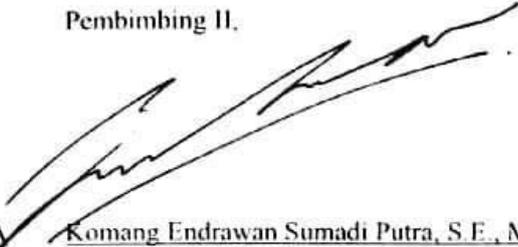
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**

**Meyetujui**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

  
Gele Putu Agus Janda Susila, S.E., MBA  
NIP. 198204112010121001

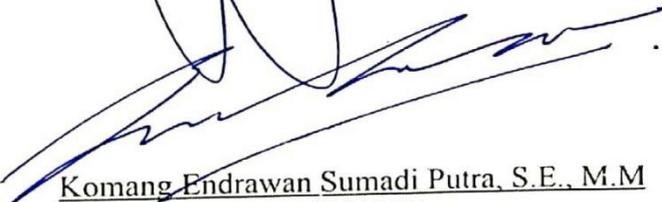
  
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

Skripsi Oleh Ni Kadek Widiani  
telah dipertahankan didepan dewan penguji  
pada tanggal 26 Maret 2021

Dewan Penguji,

  
Gede Putu Agus Jara Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

(Ketua)

  
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

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

(Anggota)

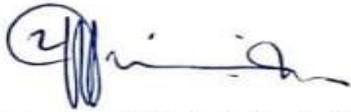
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 26 Maret 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krista Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309219015031001

**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak, CA, CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Widiani  
NIM. 1717021237

## MOTTO

***“Jawaban dari sebuah kesuksesan adalah  
tetus berusaha dan tidak pernah  
menyerah”***



*~KadekWidiani~*

## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA dan Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, I Gede Kartia (Bapak), Ni Ketut Kuciadi (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, penuh kesabaran, dan mengasahi saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Saudaraku Putu Adi Setiawan (Kakak) untuk rasa perduli dan kasih sayang, yang membuat hari-hariku lebih bersemangat. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang disetiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik-adik tingkat 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.

~Terimakasih~

## PRAKATA

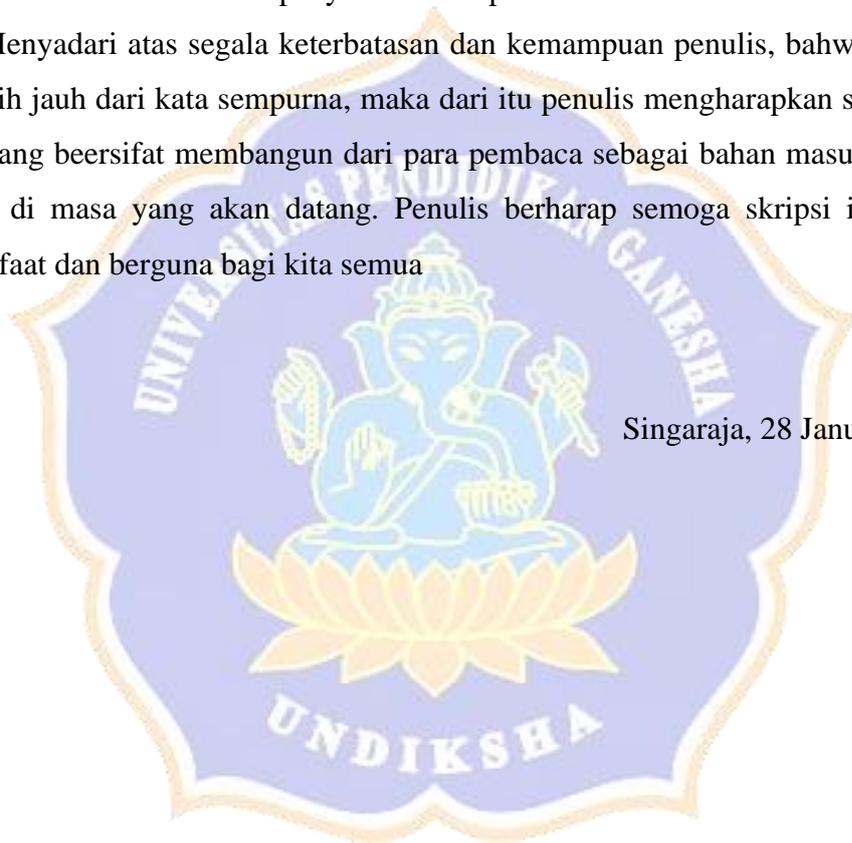
Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Gede Putu Agus Jana Susila,S.E., MBA., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, dan semangat telah membimbing mengarahkan penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
- (6) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (10) Kedua orang tua (I Gede Kartia dan Ni Ketut Kuciadi), dan Saudara (Putu Adi Setiawan) yang selalu memberikan semangat dan motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (11) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
- (12) Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan dan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua



Singaraja, 28 Januari 2021

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17

2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.6 Kerangka Berpikir .....	23
2.7 Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Rancangan Penelitian .....	25
3.3 Subyek dan Objek Penelitian .....	26
3.4 Sampel Penelitian .....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	30
3.6.1 Uji Instrumen .....	30
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
3.6.5 Hipotesis Statistik .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	41
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45

4.4 Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	48
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan pelanggan (Y).....	48
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.5.1 Pengaruh Simultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	51
4.6 Implikasi Penelitian.....	52
 BAB V PENUTUP.....	 54
5.1 Rangkuman.....	54
5.2 Simpulan.....	55
5.3 Saran.....	55
 DAFTAR RUJUKAN .....	 57



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kualitas Produk .....	5
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan .....	6
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	32
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	32
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden .....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data dengan <i>One-Sample Kolgomorov-Smirnov Test</i> .....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i> .....	41
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Persentase Ketersediaan Jaringan 4G 2020.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-plot</i> .....	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	41
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	60
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Kuesioner Awal Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	69
Lampiran 4 Gambaran Umum Responden.....	70
Lampiran 5 Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	70
Lampiran 6 Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar .....	77
Lampiran 7 Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	89
Lampiran 8 Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar .....	92
Lampiran 9 Hasil Output Perhitungan <i>Statistical Package for Social Science</i> (SPSS) 24.0 for Windows, Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	100

