

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
INDIHOME DI TEWEH BARU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DESI PERMATA SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022M/1443H**

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Indihome Di Teweh Baru**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Ekonomi

**Oleh:  
Desi Permata Sari  
170101050213**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 1 Desember 1999  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Desi Permata Sari

170101050213

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Teweh Baru

Ditulis oleh : Desi Permata Sari

NIM : 170101050213

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Islam

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan Taggal Lahir : Muara Teweh, 01 Desember 1999

Alamat : Jl.Mangkusari RT.2B Kelurahan Jambu

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Faridah, S.E., M.M.  
NIP: 19780427 200901 2 010

Dosen Pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., MA  
NIP : 198103022009011014

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Teweh Baru, Nama Desi Permata Sari , NIM 170101050213, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 12 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: (A)

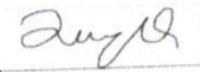

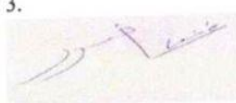
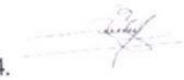
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si.  
(Ketua)
2. Hariyanto, S.E., M.M.  
(Anggota)
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
(Anggota)
4. M. Qamaruddin, M.E  
(Anggota)

1. 
2. 
3. 
4. 

## ABSTRAK

**Desi Permata Sari.** 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Teweh Baru.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing H. Abdul Gafur, Lc., MA

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (*Telkom*) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Salah satu layanan Telkom adalah Indonesia Digital Home (*Indihome*). infrastruktur backbone berbasis kabel serat optik milik Telkom telah menjangkau sebagian besar wilayah Indonesia di sepanjang 70.000 km, dari Sumatera hingga Papua dan meliputi 60 kota besar dan 100 kota kecil. Meskipun demikian, tentu saja tingginya pelanggan IndiHome tidak menutup kemungkinan adanya keluhan pelanggan. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan terhadap Loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Indihome di Teweh Baru. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Lamshow*.

Hasil penelitian ini adalah kualitas produk memiliki koefisien sebesar 0,117 artinya jika kualitas produk naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,117. kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,09 artinya jika kualitas pelayanan naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,09. kepuasan pelanggan memiliki koefisien sebesar 0,117 artinya jika kepuasan pelanggan naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan naik sebesar 0,117. Dengan demikian variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru. presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 79,3%, sedangkan sisanya yaitu 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

## **KATA PERSEMBAHAN**

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya, yaitu:

1. Orang tua saya, bapak dan ibu yang tersayang dan tercinta yang senantiasa mengorbankan segalanya untuk menuntut ilmu serta selalu memberikan motivasi dan do'a terbaik kepada saya dalam mentuntut ilmu.
2. Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, nasihat, dan ilmu yang sangat berharga serta do'a terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Karyawan Indihome Teweh Baru yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian karya ini.
4. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan serta semua sahabat di kampus UIN Antasari Banjarmasin yang selalu membantu dan memberikan motivasi selama dalam perkuliahan maupun dalam penyelesaian karya ini.







Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari yang telah banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.

5. Semua dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
6. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin,

Penulis,



Desi Permata Sari

NIM.170101050213

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

ٲٲٲ ٲٲٲ ٲٲٲ ٲٲٲ	Ditulis	<i>Fiddin</i>
ٲٲٲ ٲٲٲ ٲٲٲ	Ditulis	<i>Kannahum</i>

## III. Vokal panjang(mad)

1	fathah + alif ٲٲٲ م	Ditulis Ditulis	A <i>Diyarikum</i>
2	kasrah + ya mati ٲٲٲ ٲٲٲ	Ditulis Ditulis	I <i>Allazina</i>
3	dammah + wawu mati ٲٲٲ ٲٲٲ	Ditulis Ditulis	U <i>Hukum</i>

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikasi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian yang Relevan.....	10
G. Hipotesis.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II</b>	<b>TEORI KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN</b>
A. Relationship Marketing.....	14
B. Kualitas.....	18
C. Kualitas Produk.....	21
D. Kualitas Pelayanan.....	24
E. Kepuasan Pelanggan.....	26
F. Loyalitas Pelanggan.....	27
G. Kerangka Berfikir.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
A. Jenis dan Pendekatan penelitian.....	29
B. Variabel Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Pengolahan Data.....	33
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
H. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Deskriptif .....	43
	B. Analisis Uji Prasyarat Regresi .....	46
	C. Uji Asumsi Klasik .....	48
	D. Uji Hipotesis.....	52
	E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Saran.....	65

## DAFTAR TABEL

	<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1.	Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	36
3.2.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	39
	3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	39
	3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan pelanggan .....	40
	3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	40
	3.5. Hasil Uji Reabilitas .....	41
	4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
	4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
	4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan .....	48
	4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	49
	4.5. Hasil Uji Normalitas .....	50
	4.6. Hasil Uji Linieritas .....	51
	4.7. Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
	4.8. Hasil Uji Autokorelasi.....	53
	4.9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	56
	4.10. Hasil Uji F(Simultan).....	59
	4.11. Hasil Uji Determinasi.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kuesioner .....	67
2.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	72
3.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	75
4.	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
5.	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
6.	Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk .....	84
7.	Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	85
8.	Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	89
9.	Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	90
10.	Uji Reabilitas Instrumen Penelitian .....	91
11.	Uji Normalitas .....	92
12.	Uji Regresi Linier Berganda .....	93