

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK INDIHOME PADA PT. TELKOM
UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memeperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Bisnis
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

MELDIANA HENDRA SAVITRI

177210394

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. WB

Puji syukur kehadiran Allah swt penulis ucapkan, yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan hasil penelitian ini yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”** dan di ajukan ke fakultas dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab hasil penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah hasil penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal ini penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses study maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian hasil penelitian ini banyak pihak ikut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan selalu berterima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C. L yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif M.Si karena selalu mendukung dan menjadi motivator saya untuk menyelesaikan study dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Arief Rifa'i, S.Sos M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Dan selaku Dosen pembimbing Yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis terutama dalam proses bimbingan proposal berlangsung.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama dibangu perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
5. Kepada pimpinan dan karyawan pada PT.Telkom Ujungbatu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mengambil Data serta informasi yang dibutuhkan.
6. Kepada Ayah tercinta dan Ibu tersayang dan adik yang telah memberikan do'a, mendidik, memotivasi, maupun materi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau
7. Kepada Lucky Andreansyah terimakasih yang selalu mendukung, menyemangati, dan menemani penulis.
8. Kepada Sahabat Tercinta yang telah memberikan semangat dan motivasi dan teman seangkatan khususnya angkatan 2017 prodi Administrasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Hasil penelitian ini. Naskah usulan penelitian ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran bersifat positif diharapkan dari

semua pihak yang telah membaca usulan penelitian ini untuk kesempurnaan penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis tulis dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa, Agama, Bangsa dan mudah-mudahan apa yang diberikan kepada penulis menjadi amal kebajikan bagi semua dan dibalas oleh Allah SWT, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 1 November 2021

Penulis

Meldiana Hendra Savitri

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN HASIL PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
SURAT PERNYATAAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Administrasi	13
2. Administrasi Bisnis	17
3. Organisasi	19
4. Manajemen	20
5. Manajemen pemasaran	22
6. Pemasaran	23
7. Kualitas produk	25
8. Kepuasan pelanggan	28
9. Produk IndiHome	29
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pikir	35
D. Hipotesis	36
E. Konsep Operasional	37
F. Operasionalisasi Variabel	40
G. Teknik Pengukuran	41
BAB III : METODE PENELITIAN.....	52
A. Tipe Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian.....	52

C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Jenis dan Sumber data.....	54
E. Teknik Pengumpulan data	54
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	54
G. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	55
H. Rencana sistematika laporan penelitian	59
BAB IV : GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN.....	60
A. Sejarah Berdirinya PT. Telkom	60
B. Visi Dan Misi Telkom	62
C. Struktur Organisasi Telkom Ujungbatu	62
D. Tugas Dan Wewenang Di Telkom Ujungbatu.....	63
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Identitas responden	64
B. Variabel dan indikator variabel.....	67
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar jenis Data Paket Internet Indihome Beserta Harga Paket Yang Di Tawarkan PT. Telkom UjungBatu Kabupaten RokanHulu.....	6
Tabel 1.2 Pelanggan yang menggunakan produk Indihome di Telkom Ujungbatu Tahun 2018 sampai sekarang	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terlebih Dahulu	33
Tabel 2.2 Defenisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	40
Tabel 2.3 Pengukuran skala likert.....	42
Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”.....	59
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	65
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	66
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	67
Tabel 5.4 Responden Indikator Daya Tahan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	68
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Indikator Kemudahan Operasi Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	70
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Indikator Kenyamanan Pemakai Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.	72
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Dari Indikator Fitur Tambahan Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	74
Tabel 5.8 Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.	75

Tabel 5.9 Tanggapan Responden Dari Indikator Kepuasan Terhadap Kelancaran Jaringan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	77
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Dari Indikator Penilaian Atas Manfaat Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	78
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Dari Indikator Kepuasan Keseluruhan Pada Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	80
Tabel 5.12 Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	82
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	83
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	85
Tabel 5.16 Analisis Linier Sederhana	85
Tabel 5.17 Hasil Uji t	87
Tabel 5.18 Hasil Uji koefisien determinasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Pikir tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu36
- Gambar 4.1 Produk Indihome, Layanan channel TV, dan peralatan lengkap pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu63
- Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokanhulu76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....
Lampiran 2 : Wawancara
Lampiran 3 : Jawaban Wawancara
Lampiran 4 : Data Telly
Lampiran 5 : Dokumentasi.....



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Hasil Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meldiana Hendra Savitri
NPM : 177210394
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian Hasil Penelitian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Usulan Penelitian ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 1 November 2021

Pelaku Pernyataan,

Meldiana Hendra Savitri

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK INDIHOME PADA PT.TELKOM UJUNGBATU
KABUPATEN ROKAN HULU**

ABSTRAK

Oleh

Meldiana Hendra Savitri
177210394

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten RokanHulu, Untuk menganalisis dan menjelaskan Kepuasan Pelanggan menggunakan produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten RokanHulu, Untuk menganalisis dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokanhulu. Indikator pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang digunakan meliputi variabel Kualitas Produk, Daya Tahan Produk, Kemudahan Operasi, Kenyamanan Pemakai, Fitur Tambahan, dan pada variabel Kepuasan Pelanggan, Produk Yang Dibeli Sesuai Harapan, Penilaian Atas Manfaat, Kepuasan Keseluruhan. Penelitian ini yang berlokasi di kantor Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 202, Ujungbatu, Kabupaten Rokan Hulu, kemudian tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif yang mana peneliti Kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan menganalisa data dan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian. Key informan dan informan dalam penelitian ini adalah mengambil populasi sebanyak 675 pelanggan Indihome pada tahun 2020 per bulan, Jumlah Sampel Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah 87 Orang Pelanggan Yang Menggunakan Produk Indihome Pada Pt. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Jenis pengumpulan data terdiri dari data primer, data sekunder. Sementara teknisanalisa data diperjelas dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, teknik observasi, teknik dokumentasi. Teknik analisa data dengan metode kuantitatif yaitu metode yang menunjukkan kepada riset dalam bentuk rumus-rumus, untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan produk Indihome, maka digunakan teknik analisis yang mengaitkan dua variabel (X) dan variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dapat dinyatakan baik, hasil ini sejalan dengan uji statistik yang menyimpulkan bahwa Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Pelanggan produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebesar 70,3%, dengan demikian hipotesis H1 dapat diterima.

Kata Kunci: pengaruh, kualitas produk, kepuasan pelanggan

**INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
INDIHOME PRODUCTS IN PT. TELKOM UJUNGBATU ROKAN HULU
REGENCY**

ABSTRACT

Meldiana Hendra Savitri

177210394

This study aims to analyze and explain the quality of IndiHome products at PT. Telkom UjungBatu, RokanHulu, To analyze and explain customer satisfaction using IndiHome products at PT. Telkom UjungBatu, RokanHulu, To analyze and explain the effect of Indihome product quality on customer satisfaction at PT. Telkom UjungBatu, RokanHulu. Indicators of the influence of product quality on customer satisfaction of Indihome products at PT. Telkom Ujungbatu Rokan Hulu Regency used includes product quality variables, product durability, ease of operation, user comfort, additional features, and on customer satisfaction variables, products purchased as expected, assessment of benefits, overall satisfaction. This research is located at the Telkom Ujungbatu office, Rokan Hulu Regency, which is located at Jalan Jendral Sudirman No. 202, Ujungbatu, Rokan Hulu Regency, then the type of research used in this study is a quantitative research method in which the researcher is quantitative because the researcher collects data by analyzing the data and by describing or describing the data by making observations at the research site. Key informants and informants in this study were taking a population of 675 Indihome customers in 2020 per month, the samples used in this study were 87 customers who used Indihome products at PT. Telkom Ujungbatu, Rokan Hulu Regency. Types of data collection consists of primary data, secondary data. While the technical analysis of the data is clarified with data obtained from the results of questionnaires, observation techniques, and documentation techniques. Data analysis techniques with quantitative methods are methods that show research in the form of formulas, to find out how much product quality has on customer satisfaction for Indihome products, an analysis that only involves two variables (X) and (Y) is used. The results showed that product quality on customer satisfaction of Indihome products at PT. Telkom Ujungbatu Rokan Hulu Regency can be declared good, this result is in line with statistical tests which conclude that product quality affects customer satisfaction of Indihome products at PT. Telkom Ujungbatu Rokan Hulu Regency by 70.3%, thus the hypothesis H1 can be accepted.

Keywords: *influence, product quality, customer satisfaction*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan persaingan teknologi yang kian pesat saat ini menuntut setiap perusahaan untuk melakukan inovasi supaya eksistensi perusahaannya tidak ketinggalan zaman, dengan adanya inovasi pada perusahaan membuat perusahaan dapat semakin berkembang dan dapat bersaing di pasar. Perkembangan teknologi dan informasi semakin tinggi dan kompleks. Salah satu produk yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah produk layanan Televisi berbayar. Kondisi persaingan yang semakin kompetitif membuat perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi secara berkesinambungan terus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen di samping pencapaian keuntungan.

Kualitas produk adalah suatu hal yang penting bagi konsumen, karena itu kualitas produk merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena kualitas produk yang baik akan dapat memberikan kepuasan konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau menggunakan produk tersebut kualitas produk yang baik ini akan mampu memberikan rasa kepercayaan dalam diri konsumen, dalam penggunaannya yang kemudian menjadi motivasi konsumen untuk membeli maupun menikmati produk tersebut terus-menerus.

Kualitas produk menurut Kotler dan Gary Amstrong (2012) mendefinisikan Kualitas Produk sebagai kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya sebagai berikut :

1. Daya Tahan Produk

2. Kemudahan Operasi
3. Kenyamanan Pemakai
4. Fitur Tambahan

Kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono; 2014) merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan suatu produk/jasa.

Telkom merupakan perusahaan besar dimana perusahaan pertama dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki BUMN. Telkom merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang berfokus pada 2 perkembangan dunia teknologi, informasi dan komunikasi dari masa kolonial Belanda hingga saat ini.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang bergerak di bidang telekomunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen di bidang komunikasi maka manajemen PT. Telkom Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu menawarkan produk IndiHome sebagai salah satu alternatif bagi pemenuhan kebutuhan konsumen dalam mendapatkan informasi melalui media internet. STO PT. Telkom Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 202, Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu, Riau. Ada banyak jenis produk IndiHome yang ditawarkan perusahaan dengan berbagai pilihan paket internet IndiHome sehingga kondisi ini dapat memberikan pilihan bagi konsumen untuk menentukan jenis paket internet sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pelanggan.

Adapun alasan perusahaan meluncurkan produk indihome pada pelanggan karena semakin berkembangnya teknologi informasi terutama terkait dengan media internet yang bisa diakses oleh siapa saja dan kapan saja untuk memperoleh informasi data dan hiburan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan produk indihome yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan saat ini merupakan salah satu produk jaringan telekomunikasi yang handal dan mempunyai kualitas produk yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Produk indihome merupakan penggabungan 3 layanan oleh perusahaan yang terdiri dari layanan telekomunikasi dan data atau yang disebut dengan voice dengan layanan internet atau internet on fiber atau high-speed internet dan layanan televisi interaktif seperti Usee TV cable dan IP TV sehingga hal ini sangat memudahkan pelanggan ketika ingin mendapatkan sebuah layanan terbaik dengan produk berkualitas.

Dengan penawaran produk IndiHome yang berkualitas maka diharapkan perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang paket internet sesuai dengan jenis paket internet yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan. Pelanggan yang memutuskan berlangganan terhadap produk indihome dari perusahaan dapat menunjukkan bahwa produk ditawarkan mampu memberikan nilai tambah dan manfaat seperti harapan pelanggan pada umumnya. Untuk itu hal ini menjadi tantangan terbesar bagi manajemen PT. Telkom untuk dapat berusaha mempertahankan keberadaan kualitas produk indihome agar terus mampu memberikan yang terbaik bagi pemenuhan kebutuhan pelanggan yang terus berubah dari waktu ke waktu.

Adapun jangkauan wilayah dari PT. Telkom Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

1. Ujungbatu
2. Kota Lama
3. Kasikan
4. Sukaramai
5. Pasir pengaraian

PT. Telkom memiliki prosedur untuk persyaratan pemasangan indihome pelanggan baru, syarat-syarat yang harus di lengkapi oleh pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Melampirkan foto KTP asli
2. Melampirkan foto setengah badan sambil memegang KTP
3. Mengisi alamat email
4. Memberi informasi tentang nomor HP yang aktif
5. Menulis alamat pemasangan dan membagikan lokasi untuk kemudahan survei
6. Memfoto rumah yang akan dipasang Wi-Fi

Pada saat melakukan pemasangan Indihome Tidak lebih dari 2 x 24 jam dan pastikan kamu telah membayar deposit. Jika lebih dari 2 x 24 jam belum aktif hubungi teknisi atau sales pemasangan terakhir. Umumnya maksimal 3 x 24 jam setelah registrasi yang sales IndiHome lakukan berhasil namun tergantung hal berikut : Jika jaringan di lokasi anda ter-cover dan masih tersedia slot jaringan pada terminal kabel di sekitar anda. Setelah kamu deposit dan perangkat sudah

terpasang oleh teknisi langsung aktif. Namun jika ada kendala teknis biasanya 1 – 3 hari setelah deposit. Telepon validasi tim pusat Indihome segera anda respon (pada jam kerja).

Pada PT. Telkom jika ingin berlangganan produk indihome dan untuk mengetahui informasi yang lebih lengkap, pelanggan bisa mengunjungi langsung websitenya di <http://indihome.co.id> untuk pendaftaran, dan bisa menghubungi via telepon dengan nomor 147 atau datang langsung ke Plasa Telkom terdekat. IndiHome mengeluarkan kebijakan baru per 08 Januari 2020, yaitu bagi calon pelanggan IndiHome yang mengajukan pemasangan wajib deposit diawal sesuai dengan harga paket yang tertera pada brosur tanpa ppn 10% . Biaya berlangganan Indihome dikenakan tarif perbulan untuk masing-masing paket. Untuk metode pembayaran sangat fleksibel dan banyak pilihan pembayaran bisa menggunakan ATM internet mobile banking atau berbagai layanan pihak ketiga seperti dompet digital OVO Dana dan juga beberapa toko online ternama di Indonesia, Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Lazada, dll.

Adapun berikut merupakan jenis data paket internet indihome beserta harga paket yang di tawarkan PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu:

Tabel 1.1.: Jenis Data Paket Internet dan Harga Paket Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Paket internet indihome	Internet only (1 Play)	Internet + telepon (2 Play)	Internet + telepon + Usee TV (3 Play)
1	300 Mbps	2.930.000	2.930.000	2.970.000
2	200 Mbps	1.960.000	1.960.000	2.000.000
3	100 Mbps	1.250.000	1.250.000	1.290.000
4	50 Mbps	825.000	825.000	865.000
5	40 Mbps	725.000	725.000	765.000
6	30 Mbps	575.000	575.000	615.000
7	20 Mbps	425.000	425.000	465.000
8	10 Mbps	330.000	330.000	370.000

Sumber: PT. Telkom UjungBatu,RokanHulu,2021.

Pada tabel diatas dapat dilihat ada 8 paket internet indihome yang ditawarkan kepada pelanggan dari 10 Mbps sampai dengan 300 Mbps dengan berbagai pilihan harga untuk tiap kriteria paket tersebut. Dengan demikian pelanggan dapat menetapkan jenis paket internet indihome yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan serta kemampuan keuangan yang dimiliki. Karena ada berbagai macam paket pilihan yang ditawarkan kepada pelanggan, maka pelanggan dapat menetapkan pembelian produk yang sesuai dengan kebutuhannya atas produk yang tersedia dari perusahaan. Berbagai tindakan yang diharapkan diterapkan oleh pihak manajemen Telkom diharapkan dapat menarik pelanggan meningkatkan kepuasan pada pelanggan yang akan mendatangkan keuntungan Telkom sehingga dapat terus bertahan dari persaingan yang ada. Berikut ini

adalah jumlah pelanggan yang menggunakan produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang dapat dilihat pada Gambar berikut :

Tabel 1.2. Pelanggan Yang Menggunakan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018 Sampai Sekarang.

Tahun	Jumlah konsumen
2018	7.140
2019	7.620
2020	8.100

Sumber: PT. Telkom UjungBatU,RokanHulu,2021.

Dapat dilihat pada tabel diatas pada tahun 2018 jumlah pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu mencapai 7.140 dan mengalami kenaikan dengan jumlah pelanggan 8100 ditahun 2020. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan pada setiap perusahaan begitu pula dengan PT. Telkom, Adanya kepuasan pelanggan maka diharapkan pelanggan akan memberikan referensi kepada orang lain mengenai produk yang telah dibelinya sehingga tercipta kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan akhir perusahaan demi kelangsungan hidup perusahaan.

Indihome resmi diluncurkan pada tahun 2015 yang awalnya bernama speedy. Indihome juga adalah satu program dari proyek utama Telkom. Dalam penyelenggaraannya Telkom menggandeng sejumlah pengembangan teknologi komunikasi untuk membangun rumah konsep digital. Pelayanan indihome hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya tersedia jaringan serat optik dari telkom dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

Saat ini dunia digegerkan oleh wabah Virus Corona yang juga berdampak di negara Indonesia. Karena adanya virus corona pemerintah Indonesia telah mengambil sejumlah kebijakan untuk memutus rantai penularan Covid-19, seperti memprioritaskan kesehatan dan keselamatan rakyat. Bekerja beribadah dan belajar dari rumah. Karena adanya wabah virus corona UNESCO menyatakan pandemi Covid-19 mengancam pelajar dari pendidikan pra-sekolah dasar hingga menengah atas dan pelajar dari pendidikan tinggi di seluruh dunia. Sama seperti negara yang lainnya di Indonesia memberlakukan kebijakan yakni work from home dan belajar dari rumah supaya memutuskan rantai penyebaran virus corona. Sistem belajar mengajar dan bekerja dilakukan dengan jarak jauh atau dilakukan dirumah saja yang banyak menggunakan layanan internet. Penerapan kebijakan belajar mengajar jarak jauh dari rumah atau belajar online nampaknya tidak menjadi masalah bagi sebagian perguruan tinggi yang sudah memiliki sistem akademik berbasis daring dan menjadi masalah bagi sebagian perguruan tinggi lain yang tidak memiliki sistem tersebut karena kegiatannya terganggu.

Berikut adalah kelebihan dan kekurangan dari layanan internet IndiHome :

a. Kelebihan Layanan Internet Indihome

1. Akses Internet cepat dan sangat stabil.
2. Internet unlimited tanpa ada batasan kuota.
3. Indihome memiliki keunggulan lebih oke dan lebih nyaman digunakan dibandingkan dengan koneksi internet dari modem yang notabennya menggunakan jaringan wireless.

4. Pelayanan oleh customer service yang baik bila dibandingkan dengan ISP lainnya, karena jika terjadi masalah akan diberi solusi via telephone atau media sosial, jika belum terselesaikan maka teknisi langsung memperbaiki masalah langsung ke rumah pelanggan.
 5. Modem produk Indihome bisa digunakan untuk jaringan hotspot WiFi.
 6. Modem bisa aktif menyala dan digunakan selama lebih dari 24 jam nonstop.
- b. Kekurangan layanan internet IndiHome
1. Harga Indihome lebih mahal dari kebanyakan provider lainnya.
 2. Indihome tidak dapat dibawa bepergian karena indihome merupakan jenis layanan internet rumahan yang penggunaannya hanya bisa digunakan disekitar rumah.
 3. Jika hujan dan banyak petir modem harus segera di nonaktifkan supaya tidak terjadi kerusakan.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan beberapa fenomena :

1. Terjadi ketidak puasan dari pelanggan PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu pada penetapan kualitas produk diantaranya inti kabel fiber optik yang digunakan oleh PT. Telkom sangat sensitif dan mudah rusak jika terjadi kontak fisik yang kuat. Untuk menyambung kabel fiber optik di butuhkan sebuah alat khusus yang harganya lumayan mahal (splicing fiber optik yang paling murah seharga 1 unit motor). Jadi kabel fiber optik tidak di sambung layaknya menyambung kabel tembaga. Mungkin dikarenakan

harga alat-alat operasionalnya yang mahal pihak telkom sedikit lama dalam menangani keluhan dari pelanggan.

2. Indihome adalah jaringan yang sensitif faktor cuaca dan lingkungan sehingga rekaman pada channel yang tersedia terkadang tidak berjalan dengan baik. Jika penarikan kabel terlalu jauh dari central telkom terdekat ke rumah pelanggan akan menciptakan nilai redaman yang tinggi pada kabel fiber optik sehingga jaringan internet menjadi tidak layak untuk digunakan. Maksimum redaman untuk kabel fiber optik telkom -25 dbm (lebih kecil lebih bagus) jika lebih besar dari -25 dbm mengakibatkan internet bakal terputus-putus.
3. Kurangnya jangkauan lokasi untuk pemasangan jaringan IndiHome. Karena ada beberapa faktor yang menyebabkan daerah tersebut tidak dapat dijangkau oleh jaringan indihome seperti sulitnya medan yang dilalui untuk penarikan jaringan indihome, kurangnya target peminat indihome pada daerah tersebut.
4. Kualitas produk yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan call center menjanjikan penambahan speed tetapi tidak sesuai. Karena Tidak adanya sosialisasi kepada pelanggan dalam perubahan tarif (tarif dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan).
5. Pelayanan yang diberikan terkesan lamban dan tidak terlalu diutamakan dikarenakan teknisi lebih mengutamakan pelanggan yang lapor kepusat dan mempunyai nomer tiket gangguan daripada pelanggan yang langsung melaporkan ke teknisi. Dan dikarenakan kurangnya sumber daya manusianya bisa menyebabkan kinerja tidak dapat dilakukan secara maksimal.

6. Karena situasi pandemi saat sekarang hampir semua kegiatan dilakukan secara daring membuat pelanggan banyak membutuhkan jasa wifi indihome untuk mengakses internet.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk membahas pada penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah,peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten RokanHulu ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan menggunakan produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk Indihome terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan Kualitas Produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan Kepuasan Pelanggan menggunakan produk IndiHome pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu.

3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Produk Indihome terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom UjungBatu Kabupaten Rokan Hulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk pengembangan ilmu administrasi bisnis yang mengkaji pada bidang ilmu administrasi pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.
2. Secara praktis, sebagai informasi dan masukan bagi PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dalam mengambil keputusan dan menambah wawasan dan pengetahuan yang khusus tentang arti pentingnya kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kegunaan akademis, Memberikan kontribusi keilmuan yang diharapkan mampu memberikan manfaatnya di dalam dunia pendidikan atau akademis dan dapat dijadikan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti lain terkait bidang kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai suatu hal yang diinginkan. Administrasi merupakan suatu yang berfungsi memegang suatu perusahaan yang sangat penting terhadap tercapainya suatu kelancaran kegiatan usaha ataupun kegiatan yang dilakukan perusahaan organisasi. Oleh karena itu administrasi dapat dikatakan urat nadi suatu perusahaan dan administrasi juga bisa memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk sebuah perencanaan secara rinci dan keterangan data yang mencakup catatan yang akurat, formulir serta sebuah laporan yang meliputi tugas administrasi. Secara umum, administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

a. Pengertian dalam arti sempit

Administrasi adalah kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, dan aktivitas lain yang bersifat teknis ketatausahaan.

b. Pengertian dalam arti luas

Administrasi adalah seluruh proses kerjasama dari dua orang atau lebih agar tercapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan pra sarana tertentu secara berdaya guna.

Menurut Fayol (dalam bukunya Soewarno Handayani, 1980:30-31) administrasi merupakan bagian kegiatan dalam badan usaha. Badan usaha adalah yang melaksanakan ke arah suatu sasaran atau tujuan (objektif) dengan usaha mendapatkan keuntungan yang optimum dari semua sumber-sumber yang tersedia.

Kegiatan yang bersifat kerja sama mencakup bidang yang sangat luas dimana saja kerjasama selalu melekat pada kegiatan manusia menurut The Liang Gie yang disebut administrasi adalah : “Segenap proses penyelenggaraan dalam setiap kegiatan usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”. Dari defenisi The Liang Gie tersebut kita mendapat tiga unsur-unsur administrasi yang terdiri dari :

1. Kegiatan terdiri dari dua orang atau lebih.
2. Kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama.
3. Adanya suatu tujuan yang hendak dicapai.

Tiga unsur pada administrasi saling berkaitan antara yang satu dengan lainnya, jika salah satu unsur tersebut tidak ada maka tidak bisa disebut dengan administrasi. Secara umum ilmu administrasi terbagi menjadi dua yakni administrasi negara dan administrasi niaga, perbedaan antara dua cabang ilmu ini terletak pada fokus pembahasan atau objek studi.

- A. Administrasi Negara, dalam hal ini administrasi negara memiliki banyak definisi secara umum, terbagi menjadi dua yakni: yang pertama definisi melihat administrasi negara hanya dalam lembaga eksklusif saja dan definisi yang kedua administrasi negara mencakup semua cabang pemerintahan yang berkaitan dengan hal publik.
- B. Administrasi Niaga/Bisnis, adalah proses kerjasama suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan yaitu mendapatkan keuntungan atau laba sebesar-besarnya, adapun Ciri-Ciri Administrasi Bisnis adalah :
1. Adanya suatu kelompok manusia yang terdiri dari 2 orang atau bisa lebih.
 2. Adanya kerja sama antar pegawai.
 3. Terdapat suatu proses atau usaha.
 4. Adanya bimbingan, dalam kepemimpinan dan dalam pengawasan.
 5. Dalam perusahaan atau instansi terdapat suatu tujuan.

Fungsi-fungsi Administrasi :

1. Planning (perencanaan) dalam suatu kegiatan administrasi perlu dilakukan perencanaan agar kegiatan lebih tertata seperti dalam pengumpulan data dan penyusunan rencana.
2. Organizing (pengorganisasian) merupakan suatu kegiatan menyusun dan membentuk suatu hubungan kerja agar kegiatan usaha terwujud dan tujuan yang diinginkan tercapai.
3. Staffing merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada sebuah organisasi mulai dari merekrut sebuah tenaga kerja,

pengembangan ilmu sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi suatu daya guna yang maksimal kepada organisasi.

4. Directing, pengarahan atau bimbingan adalah salah satu fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah untuk tugas yang dilakukan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang sudah ditentukan.
5. Coordinating ialah sebagian dari fungsi manajemen agar kegiatan berjalan dengan baik dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
6. Reporting adalah manajemen yang berada pada suatu penyampaian perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan dengan pemberian sebuah keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan yang sehingga dalam menerima suatu laporan bisa mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.
7. Budgeting merupakan suatu kegiatan yang mengelola dan perencanaan yang berkelanjutan mengenai keuangan atau anggaran.

Dan terdapat beberapa tujuan Administrasi, sebagai berikut:

1. Agar pengusaha bisa memonitoring suatu kegiatan administrasi perusahaannya.
2. Agar pengelola usaha bisa mengevaluasi kegiatan dalam perorganisasian perusahaan.
3. Agar pengelola usaha bisa menyusun suatu program pengembangan usaha dan suatu kegiatan pengorganisasian.

4. Agar pengelola usaha bisa mengamankan suatu kegiatan usaha dan organisasi perusahaan.

2. Konsep Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis dapat diartikan sebagai proses pengelolaan perusahaan atau organisasi nirlaba untuk menjaga kestabilan dan pertumbuhan organisasi. Cakupan bidang utama administrasi bisnis meliputi operasi logistik, pemasaran sumber daya manusia dan manajemen. Jabatan yang terkait dengan administrasi bisnis diantaranya staf pendukung bisnis manajer kantor hingga CEO. Salah satu pengertian administrasi bisnis adalah ilmu sosial yang mempelajari tentang proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam upaya untuk mencapai tujuan, dengan kata lain administrasi bisnis adalah ilmu yang fokus pada perilaku manusia. Ilmu administrasi bisnis memiliki objek, subjek dan metode. Objek administrasi bisnis adalah manusia dan perilakunya subjek yang dipelajari dalam administrasi bisnis adalah bentuk bagian dan mekanisme kerja sama sedangkan metode yaitu cara atau ide yang dikembangkan dalam upaya mencapai tujuan kerja sama yang dilakukan. Tujuan administrasi bisnis adalah untuk membangun kerjasama yang saling menguntungkan antara dua orang atau lebih dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada.

Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi admosudidjo, Administrasi Bisnis adalah suatu organisasi niaga secara keseluruhan dan mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat bisnis objektif, dan Administrasi Niaga tersebut dijalankan oleh setiap manager dalam suatu organisasi niaga.

Menurut Sukarno dan Ibrahim Lubis, Administrasi Bisnis/Niaga adalah kegiatan dibidang produksi, transportasi, asuransi perbankan, dan lain-lain, di bidang perusahaan swasta.

Menurut Sheldo dan Urwik mengatakan bahwa Administrasi Niaga adalah industri yang berkaitan dengan penetapan kebijakan perusahaan, koordinasi produksi, keuangan dan distribusi, penentuan arah organisasi dan kontrol tertinggi eksekutif. Dari pengertian diatas, administrasi bisnis memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Terdiri dari dua orang atau lebih terjadi kerjasama.
2. Adanya proses dan usaha.
3. Adanya bimbingan dan pengawasan.
4. Memiliki tujuan yang jelas.

Ruang Lingkup Administrasi Bisnis/ Niaga

Menurut Prayudi Atmosudidjo, yang termasuk di dalam ruang lingkup administrasi bisnis diantaranya yaitu: organisasi, manajemen,tata usaha, sejarah administrasi, ensiklopedia administrasi, filsafat administrasi.

Menurut Sondang P. Siagan, yang termasuk dalam ruang lingkup administrasi niaga diantaranya yaitu: Manajemen, Manajemen produksi, Industrial relation, Bussines education dan Traffic management.

3. Konsep Organisasi

Organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif dari orang-orang yang diawali dengan tujuan tertentu, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan diakhir evaluasi pelaksanaan tugas. Dengan melihat organisasi menurut pendekatan proses antara lain tegambar dalam pendapat Massic (dalam Zulkifli, 2005; 25) organisasi merupakan suatu kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatakan aktivitas-aktivitas kearah tujuan bersama.

Menurut Hasibuan (2007; 5) organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari duaorang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.” (Saondand P. Siagian).

Pengertian organisasi dapat ditarik kesimpulan sebagai dua atau lebih orang yang berada di dalam satu wadah yang sama dan memiliki satu tujuan yang tujuan tersebut nantinya akan dicapai bersama anggota organisasi melalui kerjasama dari pihak yang bersangkutan. Perlu pula diketahui bahwa di dalam organisasi dapat ditemukan berbagai ilmu, yang dimaksud tersebut adalah ilmu yang tidak bisa

didapatkan di tempat umum seperti bangku sekolah. Setiap organisasi memiliki susunan atau struktur yang dimulai dari jabatan seorang ketua organisasi, kemudian wakil ketua, sekretaris, bendahara dan berbagai bidang lainnya sesuai dengan kebutuhan dari organisasi tersebut. Adapun beberapa manfaat dari organisasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi
2. Dapat mencapai tujuan
3. Menjadi motivasi dalam membangkitkan jiwa pemimpin
4. Mampu memecahkan masalah yang ada
5. Memperluas wawasan yang dimiliki
6. Memperluas pergaulan dan mengatur waktu
7. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi
8. Memiliki mental yang kuat pada saat menghadapi tekanan

Berikut ini merupakan paparan mengenai fungsi yang didapatkan dalam berorganisasi. Memberikan Arahan, Meningkatkan Skill, Mendapatkan Pengalaman Baru, Mampu Artikulasi dan Agregasi, Norma dan Rekrutmen.

4. Manajemen

Manajemen merupakan management yang berarti seni untuk mengatur atau mengelola sesuatu yang diartikan dari bahasa Prancis sedangkan dalam bahasa Inggris manage berarti mengendalikan atau mengelola. Secara umum manajemen dikenal sebagai sebuah proses yang mengatur kegiatan atau mengelola sesuatu hal yang menimbulkan efek yang baik, dan secara etimologi definisi manajemen adalah suatu yang mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan

dari organisasi atau perusahaan yang dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian pengelolaan dan pengawasan sumber daya dengan cara yang efektif dan efisien. Didalam perusahaan terdapat divisi yang dipimpin oleh seorang manajer hingga jajaran top manager. Fungsi dari seorang manajer adalah untuk mengatur kinerja karyawan bawahannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Seorang manajer dalam sebuah perusahaan harus bertanggung jawab atas pengawasan bawahannya agar berjalan sesuai dengan koridor pekerjaan.

Menurut Mary Parker Follet (1868) menyatakan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Bapak Ilmu Manajemen, George R. Terry (1997) dalam bukunya Principle of Manajemen menyebutkan pengertian manajemen sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Henry Fayol dan GR Terry menyebutkan terdapat empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Penempatan
4. Pengarahan
5. Pengawasan

Selain fungsi manajemen, juga terdapat beberapa unsur-unsur manajemen yaitu sebagai berikut:

1. Manusia
2. Uang
3. Material
4. Mesin
5. Metode
6. Pasar

Peter F. Drucker mengatakan manajemen yang efektif merupakan sumber utama perusahaan-perusahaan maju. Maka dari itu, manajemen sangat penting bagi perusahaan. Berikut ini adalah beberapa pentingnya manajemen bagi perusahaan :

1. Membantu mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.
2. Mengoptimalkan sumber daya.
3. Menunjang organisasi atau perusahaan yang baik.
4. Menciptakan keseimbangan.
5. Meminimalisir biaya.

5. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi, menurut Staton dalam (Djaslim Staton, 2007; 3)

Kotler & Keller (2009; 5) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Manajemen pemasaran adalah suatu proses yang dilakukan untuk menganalisis merencanakan mengkoordinasikan program-program yang menguntungkan perusahaan dan juga dapat diartikan sebagai ilmu memilih pangsa pasar supaya dapat menciptakan nilai pelanggan yang unggul.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan, (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang efisien dan efektif.

6. Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan suatu produk atau layanan yang mereka punya hal ini mencakup pengiklanan, penjualan, dan pengiriman produk ke konsumen atau perusahaan lain. Pemasaran dapat diartikan suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mencapai sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dengan menawarkan atau menukarkan sebuah produk yang bernilai kepada pihak lain atau kegiatan mengenai penyampaian produk/jasa dari produsen ke konsumen.

Ada beberapa definisi mengenai pemasaran diantaranya menurut Philip Kotler mengatakan bahwa marketing pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

Philip Kotler dan Amstrong mendefinisikan pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan managerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Pemasaran merupakan suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan menentukan harga promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

Sedangkan menurut W Staton pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan menentukan harga mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pembeli maupun pembeli potensial. Setelah mengetahui defenisi pemasaran, adapun Fungsi Pemasaran adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan Produk, menjadi fungsi utama dari sebuah pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya pemasaran, produk akan lebih mudah dikenal oleh pelanggan. Pemasar harus menonjolkan keunggulan dari produk yang di pasarkan. Sehingga bisa lebih menarik perhatian dibanding produk pesaing.

2. Riset, memungkinkan pemasar untuk mendapatkan informasi yang tepat mengenai pasar target sebuah produk. Beberapa hal yang biasanya harus diriset adalah kepopuleran, usia, jenis kelamin kebutuhan hingga keinginan dan lain sebagainya. Nantinya produk yang diproduksi bisa disesuaikan dengan apa yang sesuai dengan target pasarnya.
3. Distribusi, dengan distribusi yang baik akan memastikan bahwa produk dapat mudah dipindahkan dari lokasi produksi ke pasar luas menggunakan jalur darat, air dan laut. Selain itu juga memastikan bahwa produk dapat dengan mudah didapatkan oleh pelanggan. Sebagai pemasar juga harus merencanakan segala sesuatunya seperti armada keuangan dalam proses distribusi.
4. Layanan Purnajual, dalam sebuah penjualan layanan setelah penjualan memang sangat dibutuhkan. Pemasar harus membantu pelanggan setelah mereka membeli produk.

Berikut merupakan jenis-jenis Pemasaran:

1. Branding
2. Iklan Siaran
3. Multi-Level Marketing
4. Internet Atau Online

7. Kualitas Produk

Produk merupakan inti dari sebuah kegiatan pemasaran karena produk merupakan output atau hasil dari salah satu kegiatan atau aktivitas perusahaan

yang dapat di tawarkan ke pasar sasaran untuk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada dasarnya dalam membeli suatu produk, akan tetapi konsumen juga membeli manfaat dan keunggulan yang dapat di peroleh dari produk yang dibelinya. Oleh karena itu, suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk lain, salah satunya dari segi kualitas produk yang di tawarkan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan antara pelaku usaha yang di tawarkan kepada konsumen.

Kotler dan Amstrong 2000 dalam Nurullaili dan Wijayanto 2013 kualitas produk adalah suatu nilai dari produk atau jasa dimana nilai produk atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan sehingga produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan pemakainya.

Menurut Juran dalam Hunt (1993;32) dalam Nasution (2010;40) kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller (2009;143) dalam Saridan Andjarwati (2018) mendefinisikan kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan yang dimilikinya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Jasfar (2009;51) menyatakan bahwa kualitas produk adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap barangjasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi diatas diketahui bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi keinginan konsumen sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas produk menurut Simamora (2001;127) adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi fungsi-fungsinya.

Sedangkan Tjiptono mendefinisikan kualitas produk (2008) kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012;283) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya hal ini termasuk keseluruhan durabilitas reabilitas reliabilitas ketepatan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk dan juga atribut produk lainnya.

Kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen, karena kualitas produk yang baik akan dapat memberikan kepuasan konsumen pada saat mengkonsumsi produk tersebut kualitas produk yang baik ini akan mampu memberikan rasa kepercayaan dalam diri konsumen Dalam penggunaannya yang kemudian menjadi motivasi konsumen untuk membeli maupun menikmati produk tersebut terus-menerus.

Menurut Kotler dan Gary Amstrong (2012) mendefinisikan kualitas produk yakni kemampuan suatu produk agar mampu melaksanakan fungsinya, sebagai berikut :

1. Daya Tahan Produk
2. Kemudahan Operasi
3. Kenyamanan Pemakai
4. Fitur Tambahan

8. Kepuasan Pelanggan

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Kualitas sendiri memberikan berbagai jenis penafsiran. Secara sederhana, kualitas barang dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Namun, pengertian kualitas berbasis manufaktur kurang relevan untuk aektor jasa. Sedangkan pada saat ini kualitas ditentukan oleh pelanggan, bukan produsen, dan bukan pulak oleh pihak manajemen perusahaan.

Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda atas pemberian barang atau pengalaman yang menggunakan barang atau jasa. Persepsi konsumen atau pelanggan atas kualitas jasa akan berpengaruh terhadap unsur kepuasan atau ketidak puasan yang menyebabkan adanya celah antara harapan dan kenyataan yang terjadi bila menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa atau evaluasi persepsi dari proses peniaian dimana konsumen membandingkan harapannya dengan jasa dan dirasakannya setelah menggunakannya ternyata sma atau melebohi dari harapannya, maka konsumen atau pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah sebagai tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang di persepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan setelah pemakaian atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Lovelock (2010), Zeithaml dsn Bitner (2010), Kotler & Keller (2012), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat emosi dari pelanggan setelah menggunakan produk atau jaskemudian membandingkan

kinerja produk dengan harapannya dimana alternatif pilihan dapat kurang atau sama dengan harapannya. Bila sama atau lebih berarti konsumen akan merasa puas, demikian pula sebaliknya apabila kurang, maka konsumen akan merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014) merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan suatu produk/jasa.

Dapat dirangkum bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian tentang kinerja suatu produk atau jasa setelah pembelian dan pemakaian dengan membandingkan antara imbalan yang diperoleh dengan biaya pembelian atau pengorbanan yang dilakukan melebihi dari harapan pelanggan.

9. Produk IndiHome

Produk indihome merupakan penggabungan 3 layanan oleh perusahaan yang terdiri dari layanan telekomunikasi dan data atau yang disebut dengan voice dengan layanan internet atau internet on fiber atau high-speed internet dan layanan televisi interaktif seperti Usee TV cable dan IP TV.

Dengan penawaran produk IndiHome yang berkualitas maka diharapkan perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang paket internet sesuai dengan jenis paket internet yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan. Pelanggan yang berlangganan terhadap produk Indihome dari perusahaan dapat menunjukkan bahwa produk ditawarkan mampu memberikan nilai tambah dan manfaat seperti harapan pelanggan pada umumnya. Karena besarnya harapan pelanggan terhadap produk Indihome menjadikan PT.

Telkom berusaha untuk mempertahankan kualitas produk Indihome agar mampu memberikan yang terbaik bagi kebutuhan pemakaian pelanggan. Selain tiga layanan tersebut, IndiHome dilengkapi dengan layanan portal musik dan home automation. Paket layanan ini awalnya dirilis tahun 2015 dan sejak saat itu pelanggan speedy dialihkan untuk menggunakan layanan ini karena padatahun itu speedy mulai dihentikan oleh Telkom.

Perbedaan spesifik antara Speedy dan Indihome yakni pada penggunaan kabel optical fiber yang mendukung akses internet berkecepatan tinggi, dan dengan teknologi kabel optical fiber tersebut pelanggan sekaligus juga dapat menikmati layanan TV kabel dengan performa koneksi internet yang baik. Oleh karena itu speedy diberhentikan dan diganti oleh Indihome

IndiHome adalah salah satu proyek primer dari Telkom yang berlabel Indonesia Digital Network 2015 dalam pelaksanaannya Telkom berkerjasama dengan sejumlah developer teknologi komunikasi untuk membangun rumahtempat tinggal berkonsep digital atau lebih populernya disebut sebagai IoT Internet of Things. Karena indihome adalah layanan yang awalnya bernama speedy maka banyak pelanggan yang menaruh harapan baik akan trend layanan terbaru yang ditawarkan Telkom.

Indihome menyediakan aplikasi mobile My IndiHome untuk kemudahan akses layanan, Aplikasi mobile tersebut memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan dan mengelola jenis layanan serta manfaat tambahan dari Indihome. My IndiHome bisa didapatkan dengan cara mengunduh dan install melalui PlayStore. Aplikasi mobile tersebut dapat berfungsi sebagai self-care bagi

pelanggan. Dengan My IndiHome pelanggan memiliki kendali untuk melakukan sendiri pengecekan ketersediaan jaringan registrasi dan pelaporan gangguan koneksi.

Berkaitan dengan layanan ini Telkom sangat terbuka untuk bekerjasama dalam mempercepat perluasan layanan IndiHome ke seluruh wilayah Indonesia. Berikut manfaat dan keuntungan yang didapatkan dari fasilitas layanannya.

Adapun Kelebihan dan Kekurangan IndiHome yaitu :

a. Kelebihan layanan IndiHome

1. Akses Internet cepat dan stabil.
2. Internet unlimited tanpa ada batasan kuota.
3. Indihome memiliki keunggulan lebih oke dan lebih nyaman digunakan dibandingkan dengan koneksi internet dari modem yang notabennya menggunakan jaringan wireless.
4. Pelayanan oleh customer service yang baik bila dibandingkan dengan ISP lainnya, karena jika terjadi masalah akan diberi solusi via telephone atau media sosial, jika belum terselesaikan maka teknisi langsung memperbaiki masalah langsung kerumah pelanggan.
5. Modem produk Indihome bisa digunakan untuk jaringan hotspot WiFi.
6. Modem bisa aktif menyala dan digunakan selama lebih dari 24 jam nonstop.

b. Kekurangan layanan IndiHome

1. Harga Indihome lebih mahal dari kebanyakan provider lainnya.

2. Indihome tidak dapat dibawa bepergian karena indihome merupakan jenis layanan internet rumahan yang penggunaannya hanya bisa digunakan disekitar rumah.
3. Jika hujan dan banyak petir modem harus segera di nonaktifkan supaya tidak terjadi kerusakan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini juga pernah diangkat menjadi judul penelitian oleh beberapa peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.



Tabel 2.1 ringkasan penelitian terlebih dahulu

NO.	PENULIS	JUDUL	VARIABEL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Nugroho Novemy Triyandi Vol.12,No 02 (2014)	Pengaruh kulitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan speedy Telkom di Kpta Surakarta	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.	Dari uji F diketahui tingkat signifikansi < 0.05 maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jadi apabila speedy melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka otomatis kepuasan dan loyalitas pelanggan akan meningkat pula.	Persamaan penelitiannya dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya
2.	Mahira, Prasetyo Hadi, Heni Nastiti Vol.2 (2021)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome	Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan pada kualitas produk meliputi reabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, dan daya tahan memiliki kontribusi besar untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, bahwa produk yang diberikan indihome memiliki kualitas yang baik. Dan hasil pengolahan data uji t statistik tersebut	Persamaan penelitiannya dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya

				menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelanggan.		
3.	Muhammad Fadhillah, Rahmat Hidayat, S.E ,M.M. Vol.4, No.3 Desember (2018)	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus aplikasi my Indihome dibanding tahun 2018	Kualitas produk, Kepuasan pelanggan.	Untuk hasil analisis regresi linear sederhana pada Kualitas Produk (X) dalam menggunakan aplikasi my indihome sebesar 4.926 dan t tabel 1.98 dengan nilai signifikan dibawah 0,05 ($0,00 < 0,05$) dikarenakan nilai hitung lebih besar tabel, maka H_0 diterima, artinya kualitas produk (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).	Persamaan penelitiannya dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya
4.	Yuliana Misna Rahayu; Rokhmad Budiyo; Meida Rachmawati Vol. No 2 (2020)	Analisis kualitas produk, kualitas pelayanan, dan customer value terhadap kepuasan	Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan.	Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan customer value secara bersama sama berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan.	Persamaan penelitiannya dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya dan perbedaan pada variabel kualitas pelayanan

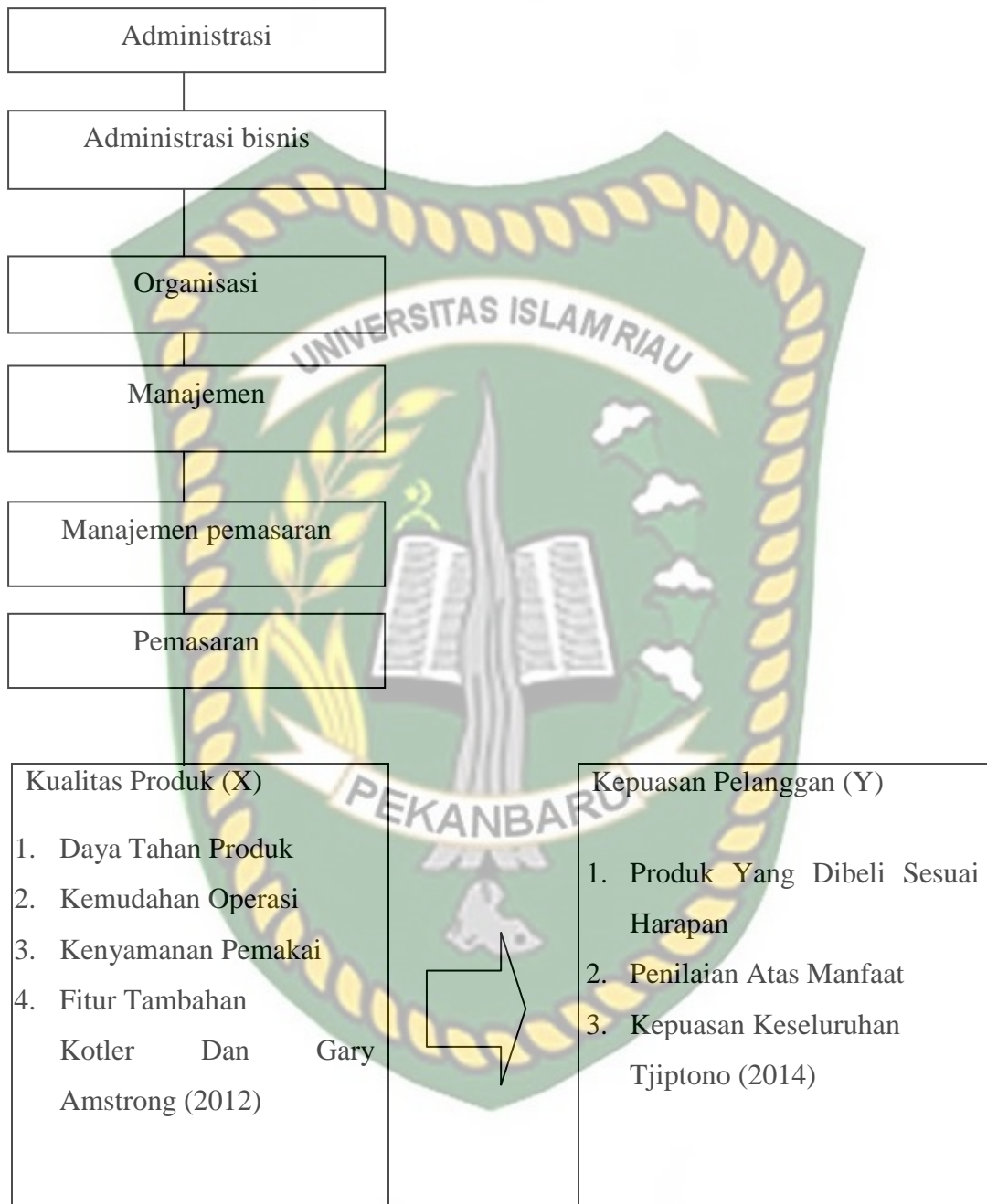
		pelanggan indihome di PT. Telkom Semarang.				
5.	Nandasari, Silfia (2018)	Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome telkom Lumajang.	Harga, Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan.	Secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome telkom Lumajang. Hasil koefisien determinasi R ² menunjukkan sebanyak 37,2% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 62,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya.	Persamaan penelitiannya dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya dan perbedaan pada variabel harga, kualitas pelayanan.

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

C. Kerangka Pikir

Berikut merupakan gambar kerangka pikir Pengaruh Kualitas Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu :

Gambar 2.1 kerangka pikir



Sumber: PT. Telkom UjungBatu,RokanHulu,2021.

D. Hipotesis

Hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian atau dapat dikatakan dugaan jawaban yang akan diuji dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian yakni:

H1: Adanya Pengaruh Kualitas Produk Indihome terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk Indihome.

E. Konsep Operasional

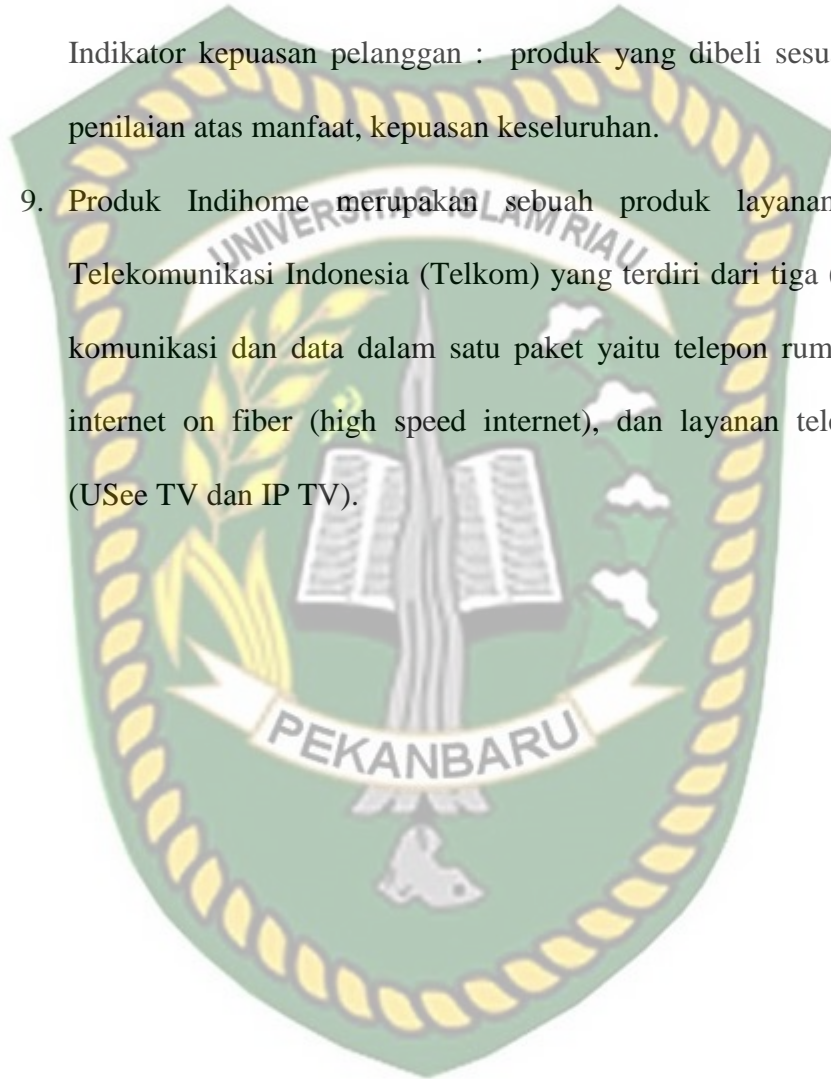
Mengenai konsep operasional yang digunakan sehubungan dengan tujuan penelitian ini adalah:

1. Administrasi adalah rangkaian aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh PT. Telkom ujungbatu.
2. Administrasi bisnis adalah proses pengelolaan guna menjaga kestabilan dan pertumbuhan organisasi. Fungsi-fungsi bisnis sudah diintegrasikan di Telkom Akses terdiri dari 6 divisi yaitu : HR (Human Resource), Divisi Keuangan, Provisioning, Project Deployment, SDI (Sustainable Development Institute), Help Desk.
3. Organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya administrasi, didalamnya terjadi berbagai hubungan atau individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi, terjadi proses pembagian tugas dan berlangsung proses aktifitas berdasarkan kinerja masing-masing. Dilihat dari segi pemgian tugas, fungsi dan wewenang pada PT. Telkom dapat dibedakan atas 4 bentuk yakni : organisasi lini, organisasi staff dan lini, organisasi staff dan organisasi fungsional.
4. Manajemen adalah suatu ilmu atau seni yang terdiri dari planning, organizing, actuating, dan controlling yang berguna untuk mencapai tujuan dalam organisasi melalui orang lain. Jabatan yang terkait

dengan administrasi bisnis pada PT. Telkom ujungbatu : Kepala kandatel atau pengawas, Koordinasi lapangan, Teknisi CCAN (Corporate Customer Acces Network), Squad bravo, Teknisi Assurance, Teknisi pemasangan baru, Sales, Security. Tanpa adanya manajemen yang baik perusahaan tidak akan berjalan sesuai yang diinginkan.

5. Manajemen Pemasaran adalah tugas penting dan kreatif untuk memberikan kepuasan konsumen dan dengan demikian menghasilkan laba melalui permintaan konsumen. Seperti pada PT. Telkom meningkatkan kualitas produk sehingga konsumen merasakan kepuasan terhadap produk indihome dan terciptanya kegiatan saling menguntungkan.
6. Pemasaran merupakan hal perencanaan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Strategi pemasaran pada PT. Telkom yakni : membidik segmentasi pasar, harga yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan dan melakukan promosi secara personal door to door dan juga dengan person to person dengan mengenalkan produk kepada masyarakat.
7. Indikator kualitas produk : Daya Tahan Produk, Kemudahan Operasi, Kenyamanan Pemakai, Fitur Tambahan.

8. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena adanya perbandingan kinerja yang berorientasi pada produk terhadap ekspektasi pelanggan produk Indihome. Indikator kepuasan pelanggan : produk yang dibeli sesuai harapan, penilaian atas manfaat, kepuasan keseluruhan.
9. Produk Indihome merupakan sebuah produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang terdiri dari tiga (3) layanan komunikasi dan data dalam satu paket yaitu telepon rumah (voice), internet on fiber (high speed internet), dan layanan televisi kabel (USee TV dan IP TV).



F. Operasional Variabel

Tabel 2.2.: Defenisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
<p>Mengatakan bahwa Kualitas Produk sebagai kemampuasn suatu produk untuk melaksanakan fungsinya.</p> <p>Kotler dan Gary Armstrong (2012)</p>	Kualitas Produk	1. Daya Tahan Produk	a. Ketahanan produk	Ordinal
			b. Alat berkualitas baik	
			c. Stabilitas	
		2. Kemudahan Operasi	d. Menawarkan kemudahan	
			e. Fleksibilitas	
			f. Kekuatan	
		3. Kenyamanan Pemakai	g. Produk inovatif	
			h. Garansi	
			i. Daya tanggap	
		4. Fitur tambahan	j. Produk menarik	
			k. Layanan channel tv	
			l. Peralatan lengkap	
<p>Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan suatu produk/jasa.</p> <p>Tjiptono; 2014)</p>	Kepuasan Pelanggan	1. Produk Yang Dibeli Sesuai Harapan	a. kepuasan terhadap kelancaran jaringan	Ordinal
			b. kepuasan terhadap kinerja produk	
			c. kepuasan dalam menangani pelanggan	
		2. Penilaian Atas Manfaat	d. Tingkat kepuasan dalam mengakses	
			e. Kepuasan	

			produk mudah digunakan	
			f. Tingkat kepuasan paska penggunaan produk	
		3. Kepuasan Keseluruhan	g. Informasi yang didapatkan	
			h. Keinginan untuk berlangganan	
			i. Mempromosi kan produk	

Sumber: PT. Telkom UjungBatu,RokanHulu,2021.

G. Teknik Pengukuran

Teknik analisis pada penelitian ini adalah teknik regresi linear sederhana yakni untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara variabel X dan Y. Skala Likert dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala likert. Menurut Sugiono (2014:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3 Pengukuran skala likert

Kategori	Skor nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Sangat Kurang Baik	1

Sumber: PT. Telkom UjungBatu, RokanHulu, 2021.

Skala pengukuran

Untuk menentukan hasil skor dari tertinggi, terendah dan interval kelas dapat dinyatakan dengan rumus yaitu:

Skor tertinggi : Jumlah responden x jumlah item pernyataan x nilai tertinggi.

Skor terendah : Jumlah responden x jumlah item pernyataan x nilai terendah

Rentang skor = $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah skala pengukuran}}$

Jumlah skala pengukuran

1. Skala Pengukuran Kualitas Produk

Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 4.384 – 5.220.

Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan

Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 3.549 – 4.384.

Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 2.714 – 3.549.

Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.879 – 2.714.

Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.044 – 1.879.

2. Skala pengukuran indikator daya tahan produk

Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.

Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.

Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 678 – 887.

Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.

Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

3. Skala pengukuran indikator kemudahan operasi

Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.

Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.

Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 6.78 – 887.

Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.

Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

4. Skala pengukuran indikator Kenyamanan pemakai

Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.

Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.

Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 2.714 – 3.549.

Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.

Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

5. Skala pengukuran indikator fitur tambahan.

Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.

- Baik** : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.
- Cukup Baik** : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 2.714 – 3.549.
- Kurang Baik** : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.
- Sangat Kurang Baik** : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

Untuk mengetahui masing-masing penilaian atas variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 3 indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Skala pengukuran variabel kepuasan pelanggan.

- Sangat Baik** : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu

Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 3.288 – 3.915.

Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 2.662 – 3.288.

Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 2.035 – 2.662.

Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.409 – 2.035.

Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 783 – 1.409.

2. Skala pengukuran indikator produk yang dibeli sesuai harapan.

- Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.
- Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.
- Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 6.78 – 887.
- Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.
- Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

3. Skala pengukuran indikator penilaian atas manfaat

- Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.
- Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.
- Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 6.78 – 887.
- Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.
- Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

4. Skala pengukuran indikator kepuasan keseluruhan.

- Sangat Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 1.096 – 1.305.
- Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 887 – 1.096.
- Cukup Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan cukup baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 678 – 887.
- Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 469 – 678.
- Sangat Kurang Baik : Apabila semua penilaian setiap pelanggan sangat kurang baik terhadap semua indikator Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu maka rentang skornya 261 – 469.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan yakni penelitian survei deskriptif dengan metode kuantitatif, karena mengumpulkan data dengan menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data dengan melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan penelitian analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut (Sugiyono, 2015;12).

Tipe penelitian ini digunakan untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”**

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Jalan Jendral Susirman NO. 202, Ujungbatu, Kabupaten Rokan Hulu.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Didalam penelitian jenis kuantitatif dikenal dengan adanya istilah populasi dan sampel, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi dalam penelian ini saya mengambil populasi sebanyak 675 pelanggan indihome pada tahun 2020 per bulan.

2. Sampel

Sugiyono (2015:136) Hidayat, R., & Hidayat, A. M. (2017) dalam Lutfie, H., & Hidayat, R. (2017, March) sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat kesalahan sampel

Diketahui :

$$n = \frac{675}{1 + 675(0.01)^2}$$

$$n = 87$$

Jadi, penarikan sampel pada penelitian ini sebanyak 87 orang pelanggan produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

D. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini yang digunakan adalah teknik insidental sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data, dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pelanggan yang berlangganan produk Indihome di PT. Telkom Ujungbatu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini jenis sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran angket dari pertanyaan-pertanyaan yang telah didesain sedemikian rupa.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian yang bersifat mendukung penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis

Pada penelitian ini penulis memperoleh data dan informasi menggunakan teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi.

1. Teknik wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

2. Teknik Kuisisioner

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada pemilik usaha, karyawan dan pelanggan menyangkut masalah yang diteliti untuk diisi sesuai alternatif jawaban yang telah disediakan, untuk menggali informasi tentang kualitas produk Indihome dan kepuasan pelanggan.

3. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan pengamatan mengenai produk Indihome secara langsung oleh penulis terhadap kepuasan pelanggan dimana objek penelitian dilapangan tempat penelitian dilaksanakan, sehingga data yang dikumpulkan lebih lengkap.

4. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti daftar paket Indihome dan lain sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada perusahaan yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti, dan bahan analisa. Yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti daftar paket indihome dan lainnya.

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif yakni berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang bersifat kuantitatif atau statistik.

1. Teknik Analisis Data

Pada metode kuantitatif, analisis data yang digunakan yaitu metode yang menunjukkan kepada riset dalam bentuk rumus. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome, penulis menggunakan analisis yang hanya melibatkan dua variabel (X) dan (Y), yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner, dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dihitung menggunakan perbandingan dari jumlah nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%) dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005;45).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur bagaimana reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ (Ghozali, 2005;41).

2. Menentukan Model dan Persamaan Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2013;261), menyatakan bahwa “Analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”.

Analisis regresi linear sederhana digunakan sebagai prediksi untuk mengukur seberapa jauh perubahan dari nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen berubah atau naik turun. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y.

X = Kualitas Produk

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Σ = Epsilon (Variabel Pengganggu)

Untuk mencari nilai a dan b menggunakan rumus dibawah ini:

$$b = \frac{n \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \quad a = Y - b$$

2. Uji Hipotesis

a. Uji – t

Uji t statistic yang bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji partial atau uji t yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel independen (kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan)

Pedoman pengambilan keputusan dalam uji-t dengan menggunakan SPSS adalah:

- 1) Jika probabilitas $\geq 0,05$ maka H1 ditolak (variance sama)
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima (variance berbeda)

b. Koefisien Determinasi (r^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan variabel bebas secara bersama-sama (menyeluruh) terhadap variabel tak bebas dilakukan dengan cara menghitung angka koefisien determinasi (r^2) dari fungsi permintaan. Semakin besar nilai r^2 (mendekati 1) maka semakin tepat suatu regresi linear yang dipergunakan sebagai pendekatan terhadap hasil suatu penelitian. Persamaan regresi selalu disertai nilai r^2 sebagai ukuran kecocokan.

Adapun rumus dari r^2 adalah sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{b(n \sum xy - (\sum x)(\sum y))}{n \sum y^2 (\sum x^2)}$$

Keterangan:

r^2 = Koefisien Determinasi

b = Koefisien Regresi

x = Variabel Bebas

y = Variabel Terikat

H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																			
		Oktober 2020				November 2020				Februari 2021				Maret 2021				November 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																				
2	Seminar UP																				
3	Revisi UP																				
4	Revisi Kuesioner																				
5	Rekomendasi survei																				
6	Survei lapangan																				
7	Analisis data																				
8	Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi)																				

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah berdirinya PT. Telkom

PT. Telkom merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menawarkan produk berupa jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia yang menjangkau kepada masyarakat luas.

Pada saat ini pemegang saham mayoritas telkom adalah pemerintah Republik Indonesia yang berjumlah 52,09%, sedangkan 47,91% lainnya diperdagangkan pada bursa efek Indonesia dengan menggunakan kode TLKM dan New York Stock Exchange dengan singkatan NYSE dengan kode TLK.

Transformasi Telkom group pada bisnis industri telekomunikasi menjadi lebih lebih ramping dan lincah dalam beradaptasi dengan perubahan industri dari waktu ke waktu. Telkom sangat mengutamakan dan memprioritaskan pada kepuasan pelanggan, sehingga menciptakan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas. Karena PT. Telkom bergerak dibidang jasa pelayanan telekomunikasi, seiring dengan berkembangnya teknologi, informasi dan digitalisasi.

Indihome memiliki 3 layanan yakni, Triple Play Yaitu Internet On-Fiber / High Speed Internet, Telepon Rumah, TV Interaktif Milik UseeT. Dahulu Sebelum Bernama IndiHome Nama ISP Ini Adalah Speedy. Namun sejak 2015 speedy diberhentikan dengan jaringan Indihome dan dengan diberhentikannya

speedy makan para pelanggan beralih ke Indihome karena layanan diberhentikan pada tahun 2015. Indihome merupakan proyek utama Telkom, Indihome hanya dapat diterapkan pada rumah yang wilayahnya tersedia jaringan serat optik dari Telkom dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

Telkom mengklaim bahwa produk indihome telah banyak digunakan dan dipesan, tersedia beberapa pake yang di tawarkan seperti: single play, dual play dan tripel play.

1. Visi

Menjadikan digital teekomunikasi sebagai pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

2. Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital .
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

B. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan suatu usaha setiap perusahaan tidak dapat bekerja perorangan akan tetapi diperlukan sebuah organisasi perusahaan agar semua pihak termasuk karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugasnya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka dalam suatu organisasi atau perusahaan perlu diadakan pembagian kerja yang tersusun dalam struktur organisasi.

Hal ini dimaksud agar masing-masing individu dapat lebih jelas dalam menjalankan tugasnya, sehingga tidak terjadi ketimpangan dalam menjalankan tugas. Adapun struktur organisasi pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.



Keterangan :
 Kandatel : Kepala Kantor Daerah Telkom

C. Tugas Dan Wewenang Pekerja pada PT. TELKOM Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

Tugas-tugasnya meliputi :

1. Kandatel mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan

sistem, mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur atau sistem customer handling untuk tercapainya efektifitas setiap segmen pelanggan..

2. Penanggungjawab yaitu memastikan terlaksananya fungsi customer service yang mencakup pengelolaan complain handling, fault handling, layanan sales dan pemasangan sambungan baru (PSB), serta customer retention.
3. Keamanan mampu menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kantor yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya.
4. Assurance yakni teknisi yang bertanggung jawab untuk menangani gangguan secara sistematis terhadap fasilitas telekomunikasi pelanggan yang terganggu sehingga dapat difungsikan kembali sesuai standar yang ditentukan.
5. Pemasangan baru yaitu teknisi yang melakukan pemasangan jaringan baru kepada pelanggan dan bertanggung jawab pada pengerjaan instalasi perangkat pelanggan.
6. Kebersihan yaitu membersihkan,merapikan dan menjaga keindahan dilingkungan kantor.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada penelitian ini penulis memerlukan identitas responden, Identitas dari responden diperlukan untuk memberikan sebuah gambaran dari data responden dengan analisa yang dilakukan sehingga signifikan dan juga untuk menjawab tujuan dari penelitian. Dalam memperoleh data yang diperlukan penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 87 eksmplar kepada pelanggan produk Indihome PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokanhulu.

Terdapat beberapa hal identitas responden yang penulis paparkan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Umur Responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden kosumen berdasarkanusia dapat dilihat dari tabel:

Tabel 5.1.: Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	-	-
2	20-30	4	4,6%
3	31-40	35	40,2%
4	41-50	41	47,1%
5	>50	7	8,1%
Jumlah		87	100%

sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Pada table diatas terdapat dengan umur <20 tahun tidak ada. Responden dengan umur 20-30 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 4,6 %. Responden dengan umur 31-40 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 40,2%.

Responden dengan umur 41-50 tahun sebanyak 41 orang dengan persentase 47,1%. Responden dengan umur >50 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 8,1%. Jadi disimpulkan dari data tersebut diketahui jumlah responden yang berdasarkan umur terbanyak berada diantara umur 41-50 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden kosumen berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel:

Tabel 5.2.: Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	56	64,4%
2	Perempuan	31	35,6%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.2 bahwa terdapat dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang dengan persentase 64,4%. Sedangkan responden yang jenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase 35,6%.

3. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden kosumen berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel:

Tabel 5.3.: Karakteristik Responden Pelanggan Produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	13	14,9%
3	SLTA	57	65,5%
4	Diploma	7	8,04%
5	S1	10	11,4%
6	S2	-	-
Jumlah		87	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.3 bahwa terdapat dengan tingkat pendidikan SD tidak ada . Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 13 orang dengan persentase 14,9%. Responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 57 orang dengan persentase 65,5%. Responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 7 orang dengan persentase 8,04%. Responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 10 orang dengan persentase 11,4%. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SD dan S2 tidak ada. Jadi pada data diatas diketahui jumlah responden yang berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak berada di kolom SLTA.

B. Variabel dan Indikator Variabel

Setelah menjabarkan mengenai karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin kemudian tingkat pendidikan dari kuesioner yang disebarkan, kemudian disimpulkan pada variabel penelitian ini yaitu Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan.

1. Kualitas Produk Indihome Pada PT.Telkom Ujungbatuu Kabupaten Rokanhulu

Berikut tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk dengan indikator sebagai berikut:

a. Daya Tahan Produk

Untuk menganalisis mengenai pernyataan daya tahan produk indihome dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4.: Tanggapan Responden Indikator Daya Tahan Produk Indihome Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SK B	
1	Ketahanan produk Indihome yang teruji.	11	48	28	10	0	351
2	Peralatan yang digunakan pada produk Indihome berkualitas baik.	14	37	24	12	0	314
3	Produk indihome memiliki tingkat stabilitas yang baik.	14	41	19	13	0	317
Total Skor		14	126	71	35	0	982
Rentang Skor		887 - 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel V.4 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan responden mengenai pernyataan Daya Tahan Produk Indihome Pada PT.Telkom Ujungbatu Kabupaten

Rokanhulu adalah dari 87 orang yang dijadikan responden berjumlah 11 orang menyatakan sangat baik, sejumlah 48 orang menyatakan baik, 28 orang menyatakan cukup baik, sejumlah 10 orang menyatakan kurang baik dan sebanyak tidak ada orang menyatakan sangat tidak baik.

Sedangkan tanggapan responden mengenai pernyataan alat berkualitas baik adalah dari 87 orang yang dijadikan responden sebanyak 14 orang yang menyatakan sangat baik, sebanyak 37 orang menyatakan baik, sebanyak 24 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 12 orang menyatakan kurang baik dan tidak ada orang yang menyatakan sangat kurang baik.

Pada tanggapan pernyataan stabilitas produk indihome dari 87 responden sebanyak 14 orang yang menyatakan sangat baik, 41 orang menyatakan baik, 19 orang menyatakan cukup baik, 13 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada orang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Daya Tahan Produk pada pernyataan ketahanan produk, alat berkualitas baik, dan stabilitas adalah baik dengan skor 982.

b. Kemudahan Operasi

Untuk menganalisis mengenai pernyataan kemudahan operasi produk indihome pada PT. Tekom Ujungbatu Kabupaten Rokanhulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5.: Tanggapan Responden Indikator Kemudahan Operasi Produk Indihome Pada PT. Tekom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Produk Indihome menawarkan kemudahan untuk dapat mengakses Internet.	15	36	24	12	0	315
2	Produk indihome memiliki fleksibilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	14	40	21	12	0	317
3	Kekuatan dari produk Indihome sudah teruji.	11	38	28	10	0	311
Total Skor		40	114	73	34	0	943
Rentang Skor		887 – 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel V.5 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator Kemudahan Operasi mengenai pernyataan Jelas terhadap produk indihome menawarkan kemudahan adalah dari 87 orang yang dijadikan responden sebanyak 15 orang menyatakan sangat baik, sebanyak 36 orang menyatakan baik, sebanyak 24 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 12 orang menyatakan kurang baik dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Tanggapan responden mengenai pernyataan indikator fleksibilitas 14 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 21 orang menyatakan cukup

baik, 10 orang menyatakan kurang baik, tidak ada orang yang menyatakan sangat kurang baik.

Pada tanggapan responden dari indikator kekuatan dari 87 orang yang dijadikan responden sebanyak 11 orang menyatakan sangat baik, sebanyak 38 orang menyatakan baik, sebanyak 28 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 10 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator Kemudahan Operasi mengenai pernyataan Jelas terhadap kualitas produk Indihome pada PT.Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokanhulu dikatakan Baik dengan Skor 943.

c. Kenyamanan Pemakai

Untuk menganalisis mengenai pernyataan kenyamanan pemakai produk indihome terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Ujungbatu adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.6.: Tanggapan Responden Indikator Kenyamanan Pemakai Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Produk Indihome sangat Inovatif dan memiliki banyak menu pilihannya.	16	40	23	6	2	346
2	Produk Indihome memberikan garansi yang baik kepada pelanggan.	22	42	16	5	2	338
3	Daya tanggap call center yang responsif.	22	35	27	3	0	337
Total Skor		60	117	66	14	4	1.021
Rentang Skor		887 - 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber: Data Olahan 2021

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator Kenyamanan Pemakai mengenai pernyataan Produk Inovatif pada produk Indihome PT. Telkom Ujungbatu adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 16 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 23 orang menyatakan kurang cukup baik, 5 orang menyatakan kurang baik dan 2 orang yang menyatakan sangat kurang baik.

Pada pernyataan garansi produk Indihome PT. Telkom Ujungbatu adalah dari 87 orang responden 22 orang menyatakan sangat baik, 42 orang mengatakan

baik,16 orang menyatakan cukup baik, 5 orang menyatakan kurang baik, 2 orang menyatakan sangat kurang baik.

Pada pernyataan Daya Tanggap 87 orang responden 22 orang menyatakan sangat baik, 35 orang menyatakan baik, 27 orang menyatakan cukup baik, 3 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada orang yang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator Kenyamanan Pemakai mengenai pernyataan Produk inovatif, Garansi dan Daya Tanggap pada PT. Telkom Ujungbatu dikatakan baik dengan Skor 1.021.

d. Fitur Tambahan

Untuk menganalisis mengenai pernyataan indikator fitur tambahan produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.7.: Tanggapan Responden Dari Indikator Fitur Tambahan Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Indihome menawarkan berbagai pilihan produk yang menarik.	14	40	25	6	2	319
2	Produk Indihome memiliki layanan untuk channel TV.	24	43	13	5	2	343
3	Peralatan yang dipakai teknisi sangat lengkap.	25	40	21	1	0	360
Total Skor		63	123	49	12	4	1.022
Rentang Skor		887 – 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber: Data penelitian Olahan 2021.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator Fitur Tambahan mengenai pernyataan Produk Menarik adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 14 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 25 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 6 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan untuk mengenai pernyataan Layanan Channel TV adalah dari 87 orang yang dijadikan responden berjumlah 24 orang menyatakan sangat baik, 43 orang menyatakan baik, 13 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang yang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan untuk mengenai pernyataan Peralatan Lengkap adalah dari 87 orang yang dijadikan responden berjumlah 25 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 21 orang menyatakan cukup baik, 1 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Fitur Tambahan pada pernyataan Produk Menarik, Layanan Channel TV, dan Peralatan Lengkap adalah baik dengan skor 1.022.

Untuk mengetahui rekapitulasi dari tanggapan responden mengenai Kualitas Produk pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.8: Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Indikator Daya Tahan Produk	982	Baik
2	Indikator Kemudahan Operasi	943	Baik
3	Indikator Kenyamanan Pemakai	1.021	Baik
4	Indikator Fitur Tambahan	1.022	Baik
Jumlah		3.968	Baik

Sumber: Data Olahan 2021

Dengan demikian dari tabel V.12 data rekapitulasi mengenai variabel Kualitas Produk pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dari keseluruhan Skornya adalah Baik.

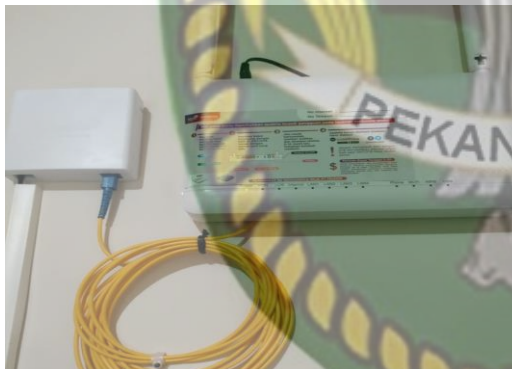
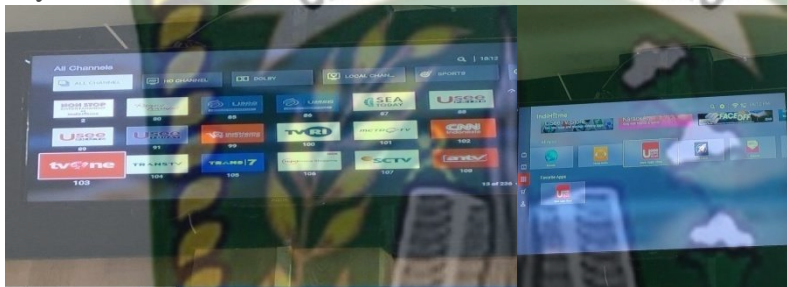
Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut, penilaian tertinggi oleh responden adalah untuk indikator Fitur Tambahan.

Adapun untuk sumber yang mendukung mengenai variabel Kualitas Produk Indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dilengkapi dengan dokumentasi yang penulis dapatkan dari Petugas PT. Telkom Ujungbatu

Penelitian ini juga dilengkapi dengan dokumentasi. Berikut penulis sajikan dokumentasi penelitian mengenai Fitur Tambahan.

Gambar 5.1 Produk Indihome, Layanan channel TV, dan peralatan lengkap pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Layanan channel Televisi



Produk indihome

Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2021

2. Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

Berikut tanggapan responden mengenai variabel Variabel Kepuasan Pelanggan dengan indikator sebagai berikut:

a. Produk Yang Dibeli Sesuai Harapan

Untuk menganalisis mengenai pernyataan Kepuasan Terhadap Kelancaran Jaringan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

Tabel 5.9.: Tanggapan Responden Dari Indikator Kepuasan Terhadap Kelancaran Jaringan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Kelancaran jaringan indihome baik.	14	38	29	6	0	321
2	Kepuasan terhadap kinerja produk indihome.	22	42	17	6	0	341
3	Mendapatkan pelayanan petugas saat dibutuhkan dalam menangani keluhan jaringan Indihome.	24	37	24	2	0	344
Total Skor		60	117	70	14	0	1.006
Rentang Skor		887 – 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber : Data Olahan penelitian 2021.

Dilihat dari tabel V.9 bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator kelancaran jaringan adalah dari 87 orang yang dijadikan responden sebanyak 14 orang menyatakan sangat baik, sebanyak 38 orang menyatakan baik, sebanyak 29 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 6 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada orang yang menyatakan sangat kurang baik..

Sedangkan mengenai pernyataan kepuasan terhadap kinerja produk adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 22 orang menyatakan sangat baik, 42

orang menyatakan baik, 17 orang menyatakan cukup baik, 6 orang menyatakan kurang baik. dan tidak ada yang menyatakan kurang baik.

Sedangkan mengenai pernyataan kepuasan dalam menangani pelanggan adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 24 orang menyatakan sangat baik, 37 orang menyatakan baik, 24 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang menyatakan kurang baik. dan tidak ada yang menyatakan kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator mencapai produk yang dibeli sesuai harapan mengenai pernyataan kepuasan terhadap kelancaran jaringan, kepuasan terhadap kinerja produk, kepuasan dalam menangani pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dikatakan baik dengan Skor 1.006.

b. Penilaian Atas Manfaat

Untuk menganalisis mengenai pernyataan Penilaian Atas Manfaat Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.10: Tanggapan Responden Dari Indikator Penilaian Atas Manfaat Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Merasakan Kepuasan Dalam Mengakses Jaringan Indihome.	14	39	27	7	0	321
2	Merasa Produk Indihome Mudah	22	42	17	6	0	341

	Digunakan.						
3	Merasa Puas Paska Penggunaan Produk Indihome Yang Sesuai Dengan Layanan Yang Saya Terima.	27	37	22	1	0	351
Total Skor		63	118	66	14	0	1.013
Rentang Skor		887 – 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber : Data Olahan penelitian 2021.

Dilihat dari tabel bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator tingkat kepuasan dalam mengakses adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 14 orang menyatakan sangat baik, 39 orang menyatakan baik, 27 orang menyatakan cukup baik, 7 orang menyatakan kurang baik dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan mengenai pernyataan kepuasan produk mudah digunakan adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 22 orang menyatakan sangat baik, 42 orang menyatakan baik, 17 orang menyatakan cukup baik, 6 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan mengenai pernyataan tingkat kepuasan paska penggunaan produk adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 27 orang menyatakan sangat baik, s 37 orang menyatakan baik, 22 orang menyatakan cukup baik, 1 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas,maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator penilaian atas manfaat, mengenai pernyataan tingkat kepuasan dalam mengakses, kepuasan produk mudah digunakan, tingkat kepuasan paska penggunaan produk dikatakan baik dengan Skor 1.013.

c. Kepuasan Keseluruhan

Untuk menganalisis mengenai pernyataan Kepuasan Keseluruhan Pada Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.11. : Tanggapan Responden Dari Indikator Kepuasan Keseluruhan Pada Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Item Pernyataan	Kategori					Jumlah Skor
		SB	B	CB	KB	SKB	
1	Mendapatkan Informasi Yang Baik Tentang Produk Indihome.	18	38	23	8	0	327
2	Memutuskan Untuk Berlangganan Produk Indihome.	24	42	14	7	0	344
3	Mempromosikan Produk Indihome Karena Kualitas Produk Yang Baik.	25	40	21	1	0	350
Total Skor		67	120	58	16	0	1.021
Rentang Skor		887 – 1.096					
Kategori Penilaian		Baik					

Sumber: data olahan penelitian 2021.

Pada tabel V.11 dapat diketahui bahwa frekuensi tanggapan responden dari indikator mendapatkan informasi yang baik tentang produk Indihome dari 87 orang yang dijadikan responden 18 orang menyatakan sangat baik, sebanyak 38 orang menyatakan baik, sebanyak 23 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 8 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan mengenai pernyataan Memutuskan Untuk Berlangganan Produk Indihome adalah dari 87 orang yang dijadikan responden 24 orang yang menyatakan sangat baik, sebanyak 42 orang menyatakan baik, sebanyak 14 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 7 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Sedangkan mengenai pernyataan Mempromosikan Produk Indihome Karena Kualitas Produk Yang Baik, Adalah dari 87 orang yang dijadikan responden sebanyak 25 orang menyatakan sangat baik, sebanyak 40 orang menyatakan baik, sebanyak 21 orang menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang menyatakan kurang baik, dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari indikator kepuasan keseluruhan mengenai pernyataan informasi yang didapatkan, keinginan untuk berlangganan, mempromosikan produk dikatakan baik dengan Skor 1.021.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.12: Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Indikator Produk Yang Dibeli Sesuai Harapan	1.006	Baik
2	Indikator Penilaian Atas Manfaat	1.013	Baik
3	Indikator Kepuasan Keseluruhan	1.021	Baik
Jumlah		3.040	Baik

Sumber: Data Olahan 2021

Dengan demikian dari tabel V.12 data rekapitulasi mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dari keseluruhan Skornya adalah Baik.

3. Uji Validitas dan Reabilitas Data

a. Uji Validitas Kuesioner

Adapun cara untuk pengujian validitas secara statistik menggunakan hipotesis yaitu apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai signifikan melebihi 0,02. Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ini adalah hasil uji validitas pada kuesioner Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

Tabel 5.13: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Kualitas Produk	Kualitas Produk 1	0,733	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 2	0,777	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 3	0,821	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 4	0,769	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 5	0,817	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 6	0,746	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 7	0,814	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 8	0,787	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 9	0,587	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 10	0,809	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 11	0,783	0,2108	Valid
	Kualitas Produk 12	0,764	0,2108	Valid

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa item 1 sampai dengan 12 memiliki nilai r_{hitung} dengan ketentuan r_{tabel} untuk 87 sampel dari 0,1 yaitu

(0,2108) dengan menggunakan SPSS versi 22. Jadi dari 12 item pernyataan yang dimiliki kuesioner kualitas produk valid. Selanjutnya dilakukan pengujian validitas untuk kuesioner kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.14. : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan 1	0,798	0, 2108	Valid
	Kepuasan Pelanggan 2	0,845	0, 2108	Valid
	Kepuasan Pelanggan 3	0,846	0, 2108	Valid
	Kepuasan Pelanggan 4	0,798	0, 2108	Valid
	Kepuasan Pelanggan 5	0,845	0, 2108	Valid
	Kepuasan Pelanggan 6	0,839	0,2108	Valid

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa item 1 sampai dengan 6 memiliki nilai r_{hitung} dengan ketentuan r_{tabel} untuk 87 sampel dari 0,1 yaitu (0,2108) dengan menggunakan SPSS versi 22. Jadi dari 6 item pernyataan yang dimiliki kuesioner kepuasan pelanggan valid.

b. Uji Reabilitas Kuesioner

Adapun ketentuan yang dinyatakan *reliable* adalah dengan melihat *Cronbach's Alpha* dengan syarat harus lebih besar dari 0,6 (>0,6) atau mendekati nilai atau angka 1 maka kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.15 : Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Kuesioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan Reliabel	Keterangan
Kualitas Produk	0,937	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,960	> 0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

c. Analisis Linier Sederhana

Uji statistiknya menggunakan uji t atau F. Dalam analisis regresi linier sederhana ini melibatkan dua variabel (variabel X dan variabel Y) dimana untuk variabel X yaitu kualitas produk .Variabel Y adalah kepuasan pelanggan . Untuk mengetahui analisis linier sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.16 : Analisis Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.473	2.038		3.176	.002
	Kualitas produk	.636	.045	.839	14.198	.000

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari hasil SPSS versi 22 tersebut diperoleh persamaan linier sederhana adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis regresi pada table diatas maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + e$$

$$Y = 6,473 + 0,636X_1 + e$$

Persamaan regresi dapat menjelaskan bagaimana bentuk pengaruh dari setiap variabel bebas pada variabel terikat, interpretasi yang dapat dijelaskan dari model regresi yang terbentuk diatas :

1. Nilai koefisien regresi X_1 0,636 artinya adalah bahwa apabila (X_1) meningkat, maka (Y) juga akan meningkat dengan asumsi variabel yang lain bernilai konstan (*ceteris paribus*).
2. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

d. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Y) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (X) dengan $\alpha = 0,1$ atau 10%. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.17: Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.473	2.038		3.176	.002
	KualitasProduk (X1)	.636	.045	.839	14.198	.000

Dependent Variable: KepuasanPelanggan (Y)

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= n - k - 1 ; \alpha/2 \\
 &= 87 - 1 - 1 ; 0,05/2 \\
 &= 85 ; 0,025 \\
 &= 1,98827
 \end{aligned}$$

Keterangan n : jumlah sampel
 k : jumlah variabel bebas
 1 : konstan

Dengan demikian maka diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Nilai t hitung variabel X1 sendiri sebesar 14.198 > t table (1,98827) dengan signifikansi (0.000) < 0.05. Artinya adalah bahwa X1 berpengaruh signifikan Y. .

e. Uji Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji ini digunakan untuk

mengetahui seberapa besar kontribusi antara dua variabel. Untuk mengetahui hasil uji R terdapat variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.18 : Hasil Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.703	.700	3.43197

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2021*

a. Predictors: (Constant), KualitasProduk (X1)

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan (Y)

Dari tabel nilai R Square 0.703 artinya adalah bahwa persentase pengaruh variable X1 terhadap variabel Y adalah sebesar 70,3% Sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Dari hasil tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk indihome terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu baik dan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Dari hasil observasi yang penulis dapatkan dari pengawas PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu ditemukan bahwa di PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu memiliki para karyawan yang terdiri dari kandatel, penanggung jawab, teknisi assurance, teknisi pemasangan baru, keamanan dan kebersihan yang memiliki masing-masing tugas dan wewenang sendiri. Di Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu produk Indihome memiliki kualitas yang baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas produk indihome PT. Telkom Ujungbatu tersebut.

Dengan kata lain, hipotesis pada penelitian ini diterima oleh H_a diterima dan H_0 ditolak yang mana dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dapat dikatakan bahwa apabila Kualitas Produk Dari Daya Tahan Produk, Kemudahan Operasi, Kenyamanan Pemakai, Dan Fitur Tambahan Yang Ditawarkan Pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Produk Yang Dibeli Sesuai Dengan Harapan, Penilaian Atas Manfaat Produk , Dan Kepuasan Keseluruhan Sehingga Bisa Membuat Pelanggan Menjadi Puas Terhadap Kualitas Produk Maka Kepuasan Pelanggan Akan Meningkatkan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

PT Telekomunikasi Indonesia adalah satu perusahaan BUMN yang menyediakan produk jasa layanan internet. Telkom melakukan beberapa bentuk promosi dalam mengembangannya menggunakan metode internet marketing. Berdasarkan beberapa pengamatan dapat disimpulkan bahwa, PT Telekomunikasi Indonesia adalah penyedia jasa jaringan internet bagi masyarakat Indonesia. Jaringan internet tersebut juga dimanfaatkan oleh Telkom dalam hal mempromosikan dan mengenalkan produknya kepada calon pelanggan yaitu dengan website dan media sosial.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dapat dinyatakan Baik.
2. Hasil ini sejalan dengan uji statistik yang menyimpulkan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan produk indihome pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebesar 70,3%. Dengan demikian hipotesis H1 dapat diterima.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu , maka penulis mencoba untuk memberikan saran kepada PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yaitu :

1. Bagi Pimpinan PT. Telkom Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu harus lebih memperhatikan kualitas produknya, pada daya tahan produk Indihome.
2. Bagi peneliti selanjutnya dihaapkan subjek penelitian dapat di [erluas dengan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sehingga lebih bervariasi.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas produk , maupun kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya lebih baik dan lebih lengkap lagi.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data dengan segala sesuatu sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Liberty Edisi Pertama.
- Basu Swastha DH, Drs, dan Irawan Drs, MBA, 1980, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : Liberty Edisi Kedua.
- Buchari Alma, 2015. *Pengantar Bisnis*, Cetakan Ke 18, Alfabeta, Bandung.
- Erni Tisnawati Sule Dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Indriyo Gitosudarmo, (2000), *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Dua Belas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jilid1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nurmansyah, 2020. *Manajemen mutu*. UNILAK Press, Pekanbaru.
- Nurmansyah, 2018. *Pengantar manajemen pemasaran*. UNILAK Press, Pekanbaru.
- Kotler, Philip, Gary Amstrong, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terjemahan, Prenhalindo, Jakarta.
- Philip, Kotler, Kevin Lane, Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Erlangga
- Philip, Kotler, Kevin Lane, Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2. Erlangga.
- Thamrin Abdullah, Francis Tantri, 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Philip, Kotler, 1992, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga Jilid 5.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Sungadji, Etta Mamang, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Sungadji, Etta Mamang, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal:

Nugroho Novemy Triyandi, 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kpta Surakarta*”. Vol. 12, No. 02 (2014).

Mahira, Prasetyo Hadi, Heni Nastiti., 2012. “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*”. Vol. 2 (2021).

Muhammad Fadhil Hilmy, Rahmat Hidayat, S.E ,M.M, 2018. “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*” (*Studi Kasus Aplikasi My Indihome Dibandung Tahun 2018*).Vol.4, No.3. Desember (2018).

Yuliana Misna Rahayu; Rokhmad Budiyo; Meida Rachmawati, 2020. “*Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di PT. Telkom Semarang*”. Vol. No 2. (2020).

Nandasari, Silfia, 2018. “*Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Telkom Lumajang*”.(2018)