

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. TELKOM KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh :

ROBIN KAMANDANU SEMBIRING

NPM : 1812010007

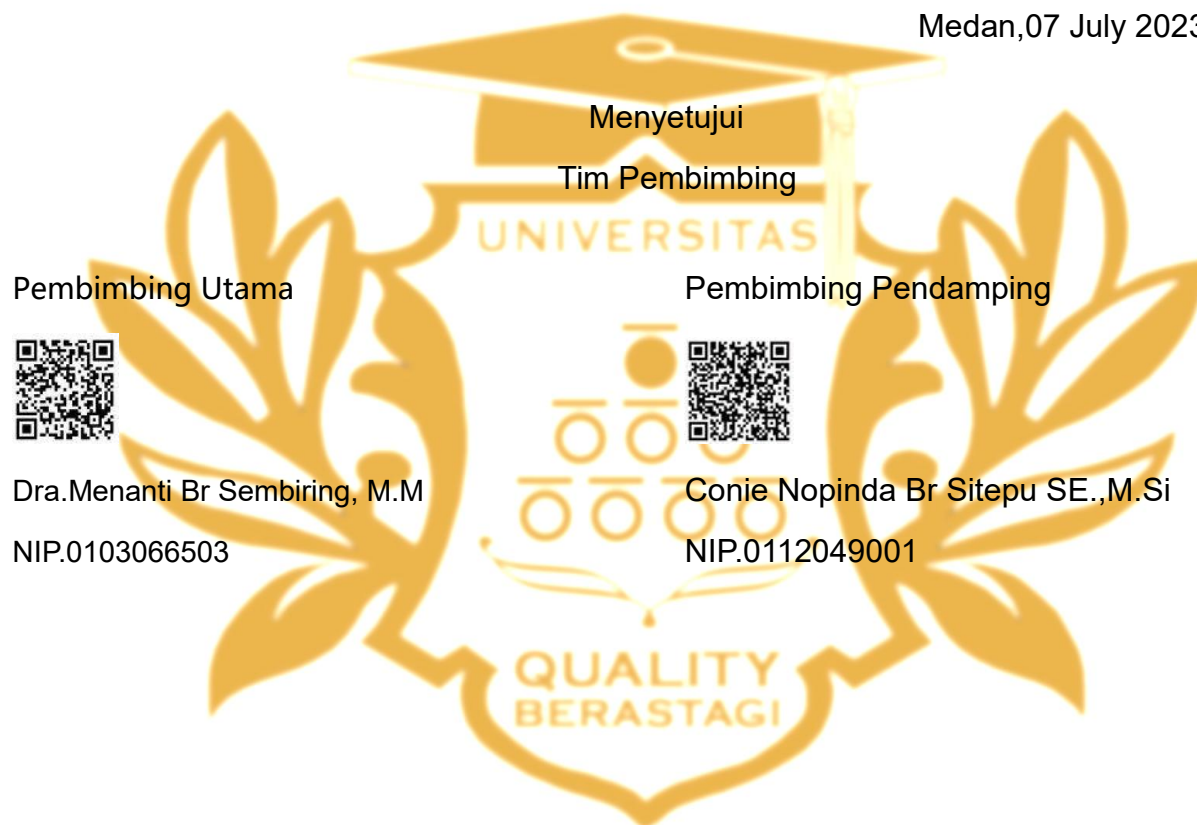


**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY
BERASTAGI
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM KABAJAHE
Nama :ROBIN KAMANDANU SEMBIRING
Program Studi :Manajemen UQB
Fakultas :SOSIAL DAN HUKUM UQB

Medan,07 July 2023



Ketua Program Studi
Universitas Quality Berastagi



Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M
NIP.0102018603

Dekan Soshum Uqb
Universitas Quality Berastagi



Rayani Saragih S.H., M.H
NIP.0105109201



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

BERITA ACARA
UJIAN AKHIR STUDI
PROGRAM STUDI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQB
UNIVERSITAS QUALITY

Pada hari ini : Selasa , 04 Juli 2023 bertempat di ruang sidang Soshum Uqb Universitas Quality, Jalan Nguman Surbakti No. 18 Medan, telah dilaksanakan Ujian Akhir Studi atas :

Nama Mahasiswa : ROBIN KAMANDANU SEMBIRING
NPM : 1812010007
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Telkom Kabanjahe

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata	Persentase	Total Nilai
1	Seminar Proposal	85	20%	17
2	Seminar Hasil	85	35%	30
3	Ujian Akhir Studi	85	45%	38
Rata-Rata				85 (B+)
Nilai Dengan Huruf				85 (B+)

Dengan Tim Penguji :

Berdasarkan hasil nilai diatas, maka Ujian Akhir Studi atas nama mahasiswa tersebut diatas dinyatakan :

LULUS

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Diketahui :

Dekan,



Rayani Saragih S.H., M.H.

NIDN. 0105109201

Medan,

Ketua Program Studi Manajemen



Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M.

NIDN. 0102018603






LEMBAR PERSETUJUAN REVISI UJIAN AKHIR STUDI

UJIAN AKHIR STUDI

Nama :ROBIN KAMANDANU SEMBIRING
NPM :1812010007
Fakultas :SOSIAL DAN HUKUM UQB
Prodi :Manajemen UQB
Judul :PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM KABAJAHE

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan perbaikan Ujian Akhir Studi sesuai dengan saran yang telah disampaikan para Bapak/Ibu tim pembanding pada waktu Ujian Akhir Studi.

No.	Nama Pembanding	keterangan	Tanda Tangan
1	Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM	Pembanding I	
2	Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si	Pembanding II	
3	Dra. Menanti Br Sembiring, M.M	Pembanding III	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Robin Kamandanu Sembiring

NPM : 1812010007

Fakultas : Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada P.T Telkom Kabanjahe" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Juli 2022

Yang menyakan,



Robin Kamandanu Sembiring

NPM: 1812010007

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Telkom kabanjahe.**

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini dan juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Rayani Saragih, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi dan selaku pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, waktu, dan saran-saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini
4. Dra. Menanti Sembiring, M.M selaku pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, waktu, dan saran-saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan materil, motivasi dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak/ibu, Staf Pengajar dan Pegawai Administrasi, perpustakaan di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Peneliti menyadari, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, namun mudah-mudahan yang sedikit ini akan memberikan manfaat. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat peneliti harapkan guna menyempurnakan kesalahan penulisan yang akan datang.

Berastagi, Juni 2023

Robin Kamandanu Sembirig
NPM : 1812010007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	8
2.1 Kualitas Produk	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk	12
2.1.4 Indikator Kualitas Produk	15
2.2 Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan	15
2.2.2 Tujuan Dari Pelayanan	16
2.2.3 Faktor Pelayanan	18
2.2.4 Indikator Pelayanan	19
2.3 Kepuasan Konsumen	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	28
2.6 Kerangka Berpikir	32
2.7 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.1.1 Tempat Penelitian	35
3.1.2 Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Jenis Penelitian	37
3.4 Instrumen Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Metode Angket atau Kuisisioner	38
3.5.2 Dokumentasi	38

3.6 Analisa Data	39
3.6.1 Uji Kualitas Data	39
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	40
3.7.3 Uji Multikolenaritas	41
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.9 Uji Hipotesis	42
3.9.1 Uji t	42
3.9.2 Uji f	42
3.10 Uji Analisis Koefisien Determinasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Garam Umum PT. Telkom Kabanjahe	43
4.1.2 Visi dan Misi PT. Telkom Kabanjahe	44
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Kabanjahe	45
4.1.4 Uraian Tugas Pada PT. Telkom Kabanjahe	45
4.1.5 Analisis Deskriptif Responden Pada PT. Telkom Kabanjahe	47
4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel	49
4.1.7 Pengujian Asumsi Klasik	63
4.1.8 Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.1.9 Uji Hipotesis	66
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	