

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan WIFI MyRepublic di Kecamatan Medan
Marelan**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Industri

Oleh : MUHAMMAD RAVI

NPM : 71200914043



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

MEDAN

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	I-3
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi.....	I-4
1.5 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	II-1
2.1 Pemasaran.....	II-1
2.2 Produk	II-2
2.3 Kualitas Produk	II-2
2.3.1 Indikator Kualitas Produk.....	II-3
2.4 Kualitas Pelayanan	II-4
2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	II-4
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	II-5
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	II-6
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-6
2.6 Penelitian Terdahulu.....	II-8
2.7 Kerangka Berpikir	II-11

2.8 Hipotesis Penelitian	II-11
2.9 Kuesioner.....	II-12
2.10 Skala <i>Likert</i>	II-12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	III-1
3.2 Jenis Penelitian	III-1
3.3 Variabel Penelitian	III-1
3.4 Subjek Penelitian	III-3
3.5 Skala <i>Likert</i>	III-3
3.6 Uji <i>Instrument</i>	III-4
3.7 Pengolahan Data.....	III-5
3.8 Pengujian Hipotesis	III-6
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	III-7
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Identifikasi Jumlah Responden.....	IV-1
4.2 Pengolahan Data.....	IV-10
4.2.1 Identifikasi Pengaruh X_1 (Kualitas Produk) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).....	IV-10
4.3 Uji <i>Instrument</i>	IV-17
4.3.1 Uji <i>Validitas</i>	IV-18
4.3.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	IV-19

4.4 Uji <i>Path Coefficient (R Square)</i>	IV-19
4.5 Uji Hipotesis.....	IV-20
BAB V ANALISA DAN EVALUASI	V-1
5.1 Analisa.....	V-1
5.2 Evaluasi	V-2
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	II-8
2.2 Tabel Skala <i>Likert</i>	II-13
3.1 Tabel Skala <i>Likert</i>	III-3
4.1 Tabel Data Hasil Kuesioner Pada Kualitas Produk.....	IV-2
4.2 Tabel Data Hasil Kuesioner Pada Kualitas Pelayanan.....	IV-4
4.3 Tabel Data Hasil Kuesioner Pada Kepuasan Pelanggan	IV-6
4.4 Tabel Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kualitas Produk	IV-9
4.5 Tabel Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kualitas Pelayanan	IV-10
4.6 Tabel Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kepuasan Pelanggan	IV-11
4.7 Tabel Nilai <i>Outer Loading</i>	IV-18
4.8 Tabel <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	IV-18
4.9 Tabel <i>Cronbach's Alpha</i>	IV-19
4.10 Tabel <i>R Square</i>	IV-20
4.11 Tabel Uji Hopotesis T	IV-21

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Teoritis	II-11
3.1 Gambar Kerangka Pemecah Masalah	III-7

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2019 Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta
- Aditama, Roni Angger. 2020. Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi. Malang : AE Publishing
- Arikunto, S. 2019. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Angipora. 2020. Kualitas Produk dalam Aspek Pemasaran. Bandung: Alfabeta
- Anita. 2020. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek Pemasaran. Jakarta: Rineka Cipta
- Badri, Markoni. 2021. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis ke-VI.
- Bilson, Simamora. 2019. Memenangkan Pasar dengan pemasaran efektif dan Profitabel. Cet.2, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota kediri. Jurnal Ilmiah Ekonomi Mahasiswa – Volume 1 Nomor 2 Desember 2018.
- Didin, Fatihudin dan Firmansyah M.Anang. 2019. Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan) Cet 1. Yogyakarta : CV BIDI UTAMA
- Fandy, Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran. Edisi 3, Yogyakarta : CV.ANDI
- Fornell. 2019. Strategi Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Firmansyah M. Anang. 2019. Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy.
- Qiara Media Ghozali. 2019. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SmartPLS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Latan. 2020. Aplikasi Analisis Jalur Dengan Progam SmartPLS Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrianto, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband di Kota Palembang Jurnal Keuangan dan Bisnis, Maret 2018 43
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam. 2021. Pengaruh Kualititas Produk terhadap Pasar. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- J. Stanton, William. 2019. Prinsip Pemasaran. Erlangga: Jakarta.

- Kotler, Amstrong. (2020). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi duabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Laksana. 2019. Strategi Pemasaran dan Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Meithiana, Indrasari. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Cet 1, Surabaya
- Nurdiansyah, Haris & Robbi Saepul Rahman. 2019. Pengantar Manajemen. Cetakan I, Yogyakarta : Diandra Kreatif
- Peter J.Paul dan C.Olson Jerry. 2020. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi 4 Cet.1, Jakarta : Erlangga
- Parasuraman, A Zeithaml., Valerie, Berry. 2019. A conceptual Model of Service Quality and Its Complication For Future Research. The Jurnal Marketing.
- Riduwan. 2020. Dasar-Dasar Statistika, Bandung: Alfabeta.
- Rizan, Mohamad & Fajar Andika. 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan suzuki, dealer fatmawati, jakarta selatan). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) – Vol. 2, No. 1, 2011.
- Segoro, Waseso. 2020. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Edisi 1. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2022. Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sulaeman, Asep. 2019. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cakrawala citramega. Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 1, Januari 2018.
- Sunyoto. 2019. Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Pelanggan. Yogyakarta : BPF
- Sirhan. 2019. Manajemen Pemasaran Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sekaran dan Bougie. 2021. Strategi Bisnis Edisi Kelima. Yogyakarta: Marknesis
- Tjiptono & Diana. 2019. Strategi Pemasaran Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2019. Strategi Pemasaran Edisi Ketiga. Yogyakarta: Marknesis

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WIFI MYREPUBLIC DI
KECAMATAN MEDAN MARELAN**

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden

Perkenalkan saya Muhammad Ravi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi terkait dengan judul diatas. Dengan ini, Saya mohon bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden untuk menjadi salah satu responden survey dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Dimana kuesioner ini saya gunakan hanya untuk keperluan penelitian akademis bukan untuk tujuan komersial. Terima kasih

Mohon kesediaan Bapak/Ibu Pengguna Wifi MyRepublic untuk mengisi kuesioner penelitian berikut ini.

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Berilah tanda ✓ pada kolom yang dianggap paling sesuai.

Keterangan:

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju = 2

Netral = 3

Setuju = 4

Sangat Setuju = 5

A. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan mendapatkan jaringan 4G dan 5G					
2	Tingkat keamanan Wifi MyRepublic sudah memenuhi keinginan pelanggan					
3	Harga yang di berikan Wifi MyRepublic untuk setiap paket (Mbps) terjangkau					
4	Pelanggan merasa nyaman berlangganan Wifi MyRepublic dan akan berlangganan dalam waktu panjang					
5	Pelanggan membayar Wifi maksimal 3 hari setelah pemasangan					

B. Kualitas Produk

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kecepatan <i>upload</i> dan <i>download</i> Wifi MyRepublic stabil dan lancar					
2	Pelanggan tidak pernah mengalami pemutusan koneksi secara tiba-tiba saat menggunakan Wifi MyRepublic					
3	Sinyal Wifi MyRepublic 15 meter dari rumah pelanggan masih terjangkau					
4	Kecepatan (Mbps) Wifi MyRepublic stabil dan lancar					
5	Ketika cuaca buruk sinyal Wifi MyRepublic tetap stabil					

C. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Ketika ada gangguan sinyal, teknisi MyRepublic segera menangani dan memperbaikinya					
2	<i>Call center</i> Wifi MyRepublic 24 jam siap melayani komplain dari pelanggan					
3	Sales mampu menjelaskan dan menjawab pertanyaan seputar produk Wifi MyRepublic dengan jelas					
4	Dari waktu pemesanan, Wifi terpasang dalam waktu 1x24 jam					
5	Instalasi yang di kerjakan teknisi MyRepublic rapi dan aman dari jangkauan					

LAMPIRAN 2

UJI VALIDITAS

Berikut adalah hasil output data uji *Validitas* nilai *outer loading* yang dimana masing-masing variabel memiliki nilai *outer loading* > 0,7 yang berarti data *valid* dan layak digunakan untuk penelitian.

	<i>Outer loadings</i>
X1.1 <- X1	0,903
X1.2 <- X1	0,905
X1.3 <- X1	0,977
X1.4 <- X1	0,941
X1.5 <- X1	0,951
X2.1 <- X2	0,951
X2.2 <- X2	0,885
X2.3 <- X2	0,974
X2.4 <- X2	0,720
X2.5 <- X2	0,973
Y1 <- Y	0,873
Y2 <- Y	0,889
Y3 <- Y	0,965
Y4 <- Y	0,811
Y5 <- Y	0,895

Berikut adalah hasil output data uji *Validitas* nilai AVE yang dimana masing-masing variabel memiliki nilai AVE > 0,05 berarti data valid dan layak digunakan untuk penelitian.

Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0,964	0,966	0,972	0,876
X2	0,942	0,947	0,958	0,820
Y	0,932	0,937	0,949	0,789

LAMPIRAN 3

UJI *RELIABILITAS*

Overview

	Cronbach's alpha
X1	0,964
X2	0,942
Y	0,932

Dari hasil uji *Reliabilitas* diatas diketahui bahwa ketiga variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7 maka ketiga variabel tersebut reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

LAMPIRAN 4

UJI *R Square*

Berikut adalah hasil *output* dari uji *r square* yang dimana nilai *r square* dalam penelitian ini sebesar 0,904 atau 90,4% yang artinya secara simultan variabel X_1 dan X_2 berpengaruh sebesar 90,4 % terhadap variabel Y

Quality criteria

R-square

Overview

	R-square	R-square adjusted
Y	0,904	0,902

Berikut adalah grafik dari nilai *r square*

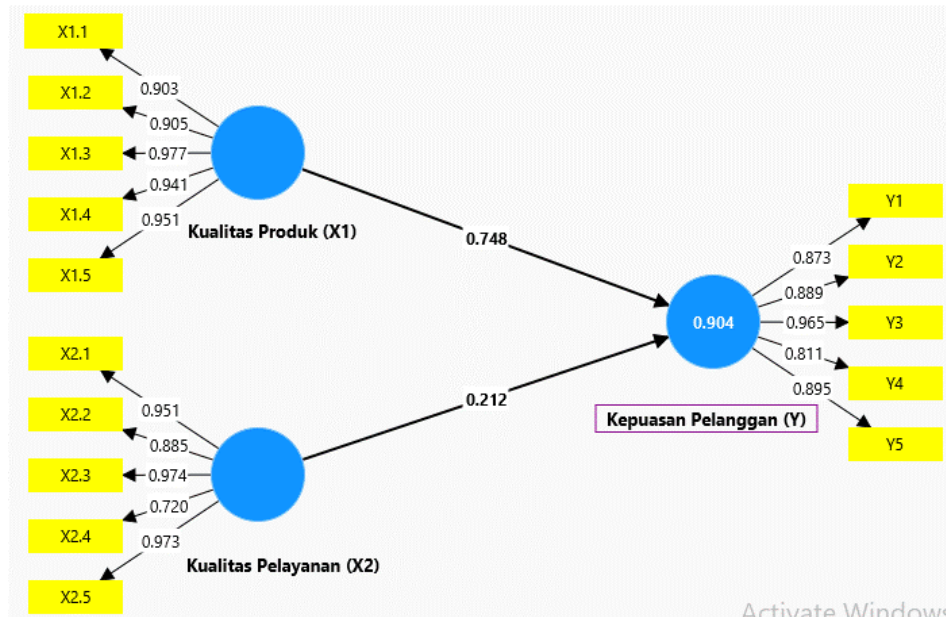


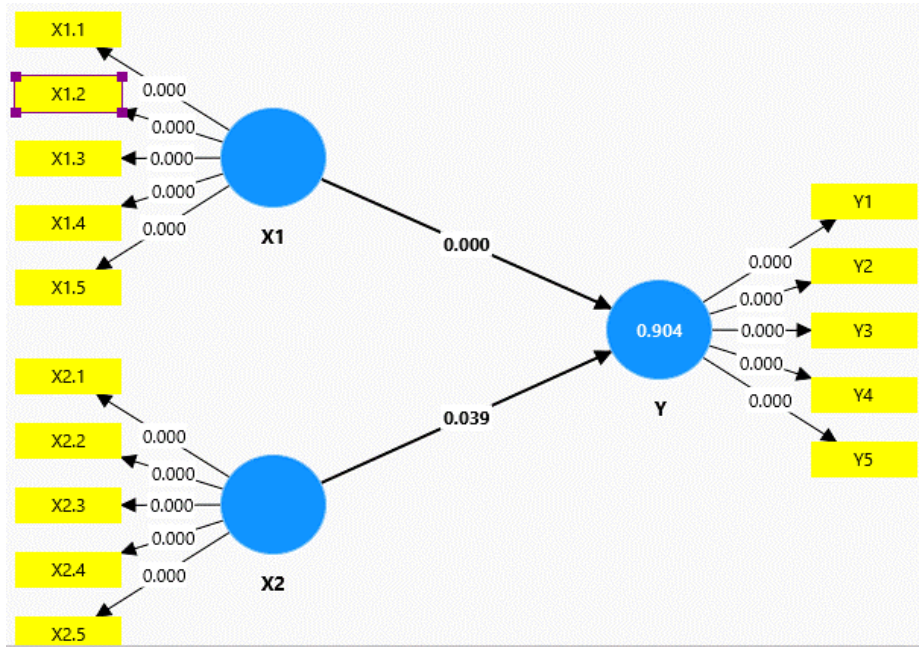
LAMPIRAN 5

UJI HIPOTESIS T

Berikut adalah hasil nilai *output* dari uji hipotesis t dengan diketahui memiliki nilai sebesar 0,748 (74,8%) dan nilai T hitung untuk variabel X₁ terhadap Y adalah 7,596 yang dimana > 1.92 dan nilai P values sebesar 0,000 yang dimana < 0,05 yang berarti variabel X₁ memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y dan diketahui nilai 0,212 (21,2%) dan nilai T hitung untuk variabel X₂ terhadap Y adalah 2,066 yang dimana > 1.92 dan nilai P values sebesar 0,039 yang dimana < 0,05 yang berarti variabel X₂ memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0,748	0,755	0,099	7,569	0,000
X2 -> Y	0,212	0,206	0,103	2,066	0,039





LAMPIRAN 6

DOKUMENTASI PENELITIAN

Berikut adalah dokumentasi peneliti sedang memandu responden untuk mengisi kuesioner penelitian di Kecamatan Marelan



Berikut adalah dokumentasi peneliti sedang memantau responden yang sedang mengisi kuesioner penelitian di Kecamatan Marelan

