

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA WIFI FIRSTMEDIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

JOHAN SEPTIAWAN TAMBUNAN
2015210767

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA WIFI FIRSTMEDIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

JOHAN SEPTIAWAN TAMBUNAN
2015210767

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
WIFI FIRSTMEDIA
DI SURABAYA

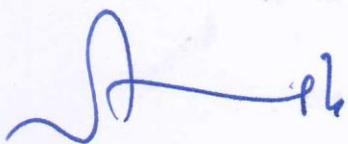
Diajukan Oleh :

JOHAN SEPTIAWAN TAMBUNAN
NIM : 2015210767

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal : 23-8-2019



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si)
NIDN: 0701016801

S K R I P S I

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA *WIFI FIRSTMEDIA* DI SURABAYA

Disusun oleh :

JOHAN SEPTIAWAN TAMBUNAN
NIM : 2015210767

Dipertahankan di depan Tim Pengudi
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 23 Agustus 2019

Tim Pengudi

Ketua : Dr. Drs. Ec. Herizon, SE., M.Si



Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.



Anggota : Emma Julianti, SE, MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Johan Septiawan Tambunan
Tempat, Tanggal lahir : Banyuwangi, 1 September 1996
NIM : 2015210767
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Wifi Firstmedia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal:

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 12-02-2020



(Burhanudin, SE, M.Si., Ph.D.)



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si)

NIDN: 0701016801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“you can ’t change the wind but you can set your sail”

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini saya akan menuliskan persembahan dan juga ucapan terima kasih atas semua dukungan, doa, dan juga semangat yang diberikan oleh manusia yang menyangi saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya terutama papa dan mama saya, yang mendukung saya dari lahir hingga menjadi seseorang yang bergelar sarjana. Saya sangat berterimakasih kepada :

1. Allah S.W.T. yang selalu memberi saya jalan kemudahan dalam menghadapi masalah dan hambatan selama penelitian ini dibuat
2. Ibu Aniek Maschudah selaku dosen pembimbing saya yang selalu sabar dalam membimbing saya meski terkadang saya lupa akan apa yang sudah beliau sampaikan pada saya. Jujur atmosfer bimbingan lebih menakutkan daripada saat siding skripsi
3. Terima kasih kepada pak Basuki Rahmat selaku dosen wali saya yang selalu memberi saya semangat.
4. Terimakasih untuk abang saya Erwin dan adik saya Devi tercinta karena sudah menjadi motivator dan juga pengingat saya untuk segera menyelesaikan kuliah saya sampai sarjana.
5. Pacar saya Indah Yuni, saya sangat sangat berterimakasih atas dedikasi anda untuk bab 4 saya. Terimakasih sudah mau menjadi mentor pribadi

saya dan mau menemani saya semalam suntuk. Maafkan saya yang teledor ini.

6. Teman teman se dosen pembimbing Hadi, Cindy, dan Davin yang selalu saya repoti
7. Terimakasih untuk Bayek Rantau, Valdy, Poncol, Gerry, dan mama Rico
8. Terimakasih untuk bapak-bapak senior kos Vury, pak Jedy, Pak Andre, Pak Robby dan Pak Gege yang telah banyak memotivasi saya
9. Warung kopi “Ruang Canda” yang sudah menjadi saksi bisu saya mengerjakan penelitian ini dan memberikan wifi gratis
10. Pak agus yang selalu mau mendengar curhatan saya
11. Jasa print “orange”, terimakasih sudah memberikan layanan print-printnan yang murah.
12. Rekan rekan nongkrong di kafe “Ruang Canda”. Samudra, Fajar, Agi, dan Ical sebagai penghibur dan juga teman barber lainnya.
13. Saya sangat berterimakasih kepada responden yang mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner saya.

Terimakasih untuk semua orang yang membantu saya dalam penggerjaan skripsi ini, maafkan saya bila saya tidak bisa menyebutkan nama kalian satu persatu, semoga apa yang kalian lakukan akan terbalas. Thank you so much, I love you all ☺. Hell yeah... im graduated!!

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang dilimpahkannya sehingga peneliti dalam menyelesaikan salah satu syarat penyelesaian tugas mata kuliah jurusan manajemen yaitu skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Wifi Firstmedia di Surabaya”** tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu (S1) Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat hambatan selama proses penggerjaan, akan tetapi datangnya bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, hambatan tersebut sudah teratasi dengan baik, dan pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan arahan, saran dan waktu kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Burhanudin, SE.,M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Manajemen
3. Dr. Yudi Sutarso, SE.,M.Si, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Dr. Basuki Rachmat, SE. MM. selaku dosen wali.
5. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Surabaya, November 2019



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
<i>ABSTRAK</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Hubungan antar Variabel.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran	26
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data	48
4.3 Pembahasan	61

BAB V	PENUTUP	65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Saran	67

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award Kategori Telekomunikasi (ISP Fixed)	3
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 : Skala Likert	33
Tabel 3.2 : Rumus Interval Class	33
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Kuisioner	34
Tabel 3.4 : Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	36
Tabel 3.5 : Uji Validitas dan Reliabilitas	38
Tabel 4.1 : Proses Pengumpulan Sampel	44
Tabel 4.2 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar	49
Tabel 4.3 : Presentase Jawaban Kualitas Produk	51
Tabel 4.4 : Presentase Jawaban Kepercayaan	52
Tabel 4.5 : Presentase Jawaban Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.6 : Presentase Jawaban Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.9 : Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.10 : Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.11 : Regresi Linear Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Yanti Murni (2018)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Nuridin, S.E., M.M (2018)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Taeshik & Youjae Yi (2017)	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peeticha Tanomsin & Cheninchens (2018)	15
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Heri Setyawan dan A. Jallaludin (2017)	17
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Johan Septiawan Tambunan (2019)	27
Gambar 3.1 : Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji T	43
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Sampel Kecil)
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Sampel Besar)
- Lampiran 6 : Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linear Berganda



**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND TRUST IN
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER
LOYALTY AT FIRSTMEDIA
IN SURABAYA**

Johan Septiawan Tambunan
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015210767@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Firstmedia is a company that provides broadband internet, cable television, and cable communication services, which are overall dubbed "Triple play". This study aims to analyze the relationship between product quality and trust in customer satisfaction and customer loyalty at Firstmedia wifi in Surabaya this study has one hundred thirty-three respondents who have used Firstmedia wifi in Surabaya for at least three months. This study uses purposive sampling as an analysis technique which means this research was conducted in accordance with the criteria. the data obtained is the result of collecting questionnaires from respondents. This study uses SPSS 16 as a test tool. the results of this study are product quality and trust have a significant positive effect on customer satisfaction and customer satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty

Keyword : Product Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA WIFI FIRSTMEDIA
DI SURABAYA**

Johan Septiawan Tambunan
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015210767@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Firstmedia adalah perusahaan yang menyediakan internet broadband, televisi kabel, dan layanan komunikasi kabel, yang secara keseluruhan dijuluki "Triple play". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan *wifi* Firstmedia di Surabaya. Penelitian ini memiliki seratus tiga puluh tiga responden yang telah menggunakan *wifi* Firstmedia di Surabaya selama setidaknya tiga bulan. Penelitian ini menggunakan purposive sampling sebagai teknik analisis yang berarti penelitian ini dilakukan sesuai dengan kriteria. data yang diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner responden. Penelitian ini menggunakan SPSS 16 sebagai alat uji. hasil penelitian ini adalah kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan