

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK INDIHOME  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(PADA PLASA TELKOM BANJARBARU)**

**Salma Amini<sup>1</sup>, Hj. Farida Yulianti<sup>2</sup>, Syahrani<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19310479

<sup>2</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
(UNISKA), Muhammad Arsyad Al-Banjari, 112 107 6901

<sup>3</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
(UNISKA), Muhammad Arsyad Al-Banjari, 112 509 7401

Email : [salmaamni412@gmail.com](mailto:salmaamni412@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan produk IndiHome terhadap kepuasan pelanggan di Plasa Telkom Banjarbaru. Kualitas pelayanan dan produk merupakan faktor penting dalam mempengaruhi persepsi pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada loyalitas dan keberhasilan bisnis.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak terhadap 100 responden pelanggan pada Plasa Telkom Banjarbaru.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dalam persamaan regresi  $Y = 1,405 + 0,114 X_1 + 0,101 X_2 + e$  dengan nilai R square sebesar 0,843 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah 84,3% sedangkan sisanya adalah 15,7% dijelaskan karena sebab lain diluar dari penelitian.

Pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan Uji statistik F dengan nilai F hitung lebih besar dari pada nilai >F tabel yaitu  $259,505 > 3,09$  dan nilai signifikansi 0,001 sehingga muncul pengaruh signifikan secara simultan. Pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan Uji statistik t dengan nilai t hitung >t tabel yaitu  $6,858 > 1,985$  dan nilai signifikansi 0,001 sehingga muncul pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan**

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 17(1), 61-68.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Chen, Y. H., & Chang, C. T. (2018). *Investigating the Impact of Service Quality and Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Taiwan's Banking Industry*. *Sustainability*, 10(4), 1034.
- Daryanto, A., & Kusumawati, R. (2019). Pengukuran Kepuasan Pelanggan dalam Penelitian Kuantitatif [*Customer Satisfaction Measurement in Quantitative Research*]. Jakarta: Rajawali Pers.
- Grönroos, C. (2018). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Jamaludin, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1).
- Keller, K. L. (2021). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Kumar, A., & Datta, S. K. (2019). *Exploring the impact of service quality on customer loyalty in the Indian retail banking sector: An empirical study*. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1145-1166.

- Lesmana, R. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Lukito, Y. B., & Kadir, A. (2018). *Metode Penelitian Survei*. Salemba Empat.
- Mardapi, D. (2019). *Pengukuran, Skala dan Penilaian*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nurlaela, F., Mawardi, M. K., & Putri, N. E. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 11(2), 336-350.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Purwanto, N. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi untuk riset sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachman, A. N. (2019). *Manajemen Pelayanan Pelanggan (Customer Service Management)*. Salemba Empat.
- Rahmawati, R., & Adnyana, I. K. (2020). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 7(1), 102-111.
- riwiyanto, E., & Setiawan, B. (2018). *Statistika Inferensial: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, R, dan Excel*. CV. Andi Offset.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2016). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students (8th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Setiadi, N. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Soeprihanto, Y., & Purwanto, E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris pada Industri Pakaian di Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 212-228.
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Pustaka Abadi
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Suharsimi Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulaeman, A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal Kreatif*, 6(1), 125-145.
- Tjiptono, F. (2013). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, R. M. (2018). *Customer experience: The future of business*. PT Elex Media Komputindo.

