

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WIFI  
INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari)**

**ABSTRAK**

Nurrus Sa'adah Puspitasari<sup>1</sup>, Teguh Wicaksono<sup>2</sup>, Risnawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, FEKON, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, 19310837

<sup>2</sup>Manajemen, 61201, FEKON, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,  
1116028801

<sup>3</sup>Manajemen, 61201, FEKON, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,  
0006047001

**Email : [nurrussaadah9g@gmail.com](mailto:nurrussaadah9g@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui bagaimana kualitas produk WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia, (2) untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia, dan (3) untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survey. Populasi penelitian mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari dan sampel sebesar 100 responden dengan analisis data regresi linear sederhana.

Hasil Penelitian menunjukkan (1) WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia memiliki kualitas produk yang bagus, (2) pelanggan merasa puas dengan produk WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia, dan (3) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas produk maka kepuasan pelanggan juga semakin meningkat.

**Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan**

**ABSTRACT**

*This study aims to: (1) to find out how the quality of WiFi IndiHome products by PT. Telkom Indonesia, (2) to find out how customer satisfaction with WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia, and (3) to find out whether product quality affects customer satisfaction with WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia.*

*The design of this research is quantitative research and is a survey research. The research population was students of the Faculty of Economics, Islamic University of Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari and a sample of 100 respondents with simple linear regression data analysis.*

*The research results show (1) WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia has good product quality, (2) customers are satisfied with PT. IndiHome WiFi products. Telkom Indonesia, and (3) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of WiFi IndiHome PT. Telkom Indonesia. This shows that the increasing product quality, customer satisfaction is also increasing.*

**Keywords: Product Quality and Customer Satisfaction**

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, & Hastuti, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, 9 (1), 21-30.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azahro, F, R, Saryadi, Waloejo, H, D. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pt Telkom Kabupaten Pati*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 11, Universitas Diponegoro.
- Baskara Try Puspita. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome di Wilayah Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi#:~:text=Berdasarkan%20hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara,sebanyak%20210%2C03%20juta%20pengguna.>
- <https://teknologi.bisnis.com/read/20230308/101/1635219/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang.>
- <https://www.spssindonesia.com/2015/01/cara-membuat-tabel-distribusi-frekuensi.html#:~:text=Caranya%20dari%20menu%20SPSS%20klik%20Analyze%20%E2%80%93%20Descriptive%20Statistics%20%E2%80%93%20Frequencies%E2%80%A6.>
- Kotler & Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12*, Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran: Prinsip dan Kasus*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahira, Hadi, P, Nastiti, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*. Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi.
- Novianti, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Jaringan Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pt. Telkom Masamba* (Doctoral

- Dissertation, Universitas Muhammadiyah Palopo).
- Pahlevi, R. (2022). Indihome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).
- Priyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana.
- Sangadji & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen–Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sari, Desi Permata (2022) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru. Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono & Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto. (2019). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Tjiptono. (2014). Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi
- Tjiptono. (2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.