

## Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara Periode 2023-2024

Desi<sup>1</sup>, Helba Rundupadang<sup>2</sup>, Mince Batara<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Kristen Indonesia Toraja

E-mail: [Desibali72@gmail.com](mailto:Desibali72@gmail.com)<sup>1</sup>

### Article History:

Received: 26 Juli 2024

Revised: 20 Agustus 2024

Accepted: 26 Agustus 2024

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

**Abstract:** *The aim of this research is to find out how product quality affects customer satisfaction, to find out whether service quality has an effect on customer satisfaction, and to find out whether product quality and service quality influence on indihome customer satisfaction in North Toraja. The type of research used in this research is quantitative with data collection using questionnaires and documentation. The results of this research indicate that product quality has no influence on Indihome customer satisfaction in North Toraja with a Tcount value of  $-1.324 < T$  table of 1.986 and a significant value of  $0.189 > 0.025$ , Service Quality has an influence on Indihome customer satisfaction in North Toraja with a Tcount value of  $7,803 > T$  table of 1,986. Product quality has no effect on customer satisfaction with a significant value of  $0.189 > 0.025$  and a T value of  $-1.324 < T$  table 1.986. Meanwhile, service quality has an influence on customer satisfaction with a significant value of  $0.000 > 0.025$  and a T value of  $7.803 > 1.986$ .*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang semakin pesat, seiring meningkatnya telekomunikasi masyarakat, sehingga istilah teknologi tidaklah menjadi barang asing bagi masyarakat karena telekomunikasi merupakan salah satu kebutuhan manusia saat ini. Perkembangan telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia melalui telekomunikasi dapat saling bertukar informasi dengan waktu yang relative cepat dan efisien (Latief, 2023). Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi membuat orang tertarik untuk menggunakan internet sebagai alat untuk dapat mengakses informasi dan melakukan aktivitas komunikasi. Adanya fenomena pengguna internet yang giat pesat dan sudah menjadi gaya hidup dan bisa dikatakan menjadi kebutuhan, banyak perusahaan penyedia layanan jasa internet yang bermunculan. Hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat bagi pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Di Indonesia terdapat perusahaan yang bergerak dalam jasa telekomunikasi salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (selanjutnya disebut PT. Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilaya Indonesia. Adapun anak perusahaan milik PT. Telkom yaitu PT. Telkomsel yang mengelola produk indihome. Indihome merupakan salah satu produk layanan *Triple Play* berupa paket

layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*).

Pada PT. Telkomsel memiliki kantor penyedia jasa layanan yang disebut GraPARI Toraja. Melayani berbagai keperluan pelanggan terhadap produk-produk Telkomsel ada beberapa layanan yang tersedia yaitu pengajuan jaringan Internet Telkomsel, Telkomsel Indihome, jaringan TV kabel dan pemasangan jaringan telepon. Kantor ini juga dapat menerima aduan atau keluhan jika ada masalah pada jaringan Telkomsel pelanggan. Pengaduan dari pelanggan dapat dilakukan juga melalui via online baik dari website, Telkomsel online lewat social media resmi Telkomsel dan kontak Telkomsel care/servie.

PT. Telkomsel dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkomsel. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Menurut Apriliana & Sukaris, (2022). "Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi tingkah laku berikutnya. Konsumen akan mencari, memilah serta mempertimbangkan berbagai faktor untuk memutuskan pembelian terhadap produk/jasa yang akan digunakan. Sehingga perusahaan-perusahaan perlu menyusun strategi pemasaran yang efektif untuk menarik minat konsumen.

Tingginya pengguna Indihome sering kali menimbulkan keluhan-keluhan dari pelanggan. Keluhan dari pelanggan biasanya melalui media sosial seperti fecebook, pada praktiknya di lapangan, seringkali ditemukan keluhan-keluhan dari pelanggan Indihome yang memperlmasalahkan terkait jaringan Indihome yang tidak stabil. Mulai dari rusaknya jaringan ketika cuaca buruk, koneksi menjadi lemah di waktu yang tidak menentu, serta teknisi yang tidak cakap dan kurang interaktif dalam menangani permasalahan jaringan. Hal itu tentu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Berdasarkan fenomena tersebut, tentu PT. Telkomsel dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dari waktu ke waktu, sehingga dengan kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh PT. Telkomsel mampu membangun kesetiaan pelanggan Indihome.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Produk**

Menurut Siokain (2023) menjelaskan bahwa produk ialah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen yang dapat berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang kemudian dapat digunakan atau dirasakan oleh konsumen. Sedangkan Menurut Pane, (2020) Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana suatu produk memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dan diharapkan konsumen.

### **Kualitas Pelayanan**

Dalam Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia & Handoko, (2017) Mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apalagi pelayanan yang diterima atau

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Menurut Menurut Masili (2022) Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Sedangkan menurut. Gumilar & Yusiana (2023) Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang nantikan akan menjadi pelanggan setia.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Nina Ikhwana (2020) Kepuasan pelanggan yaitu perasaan sedang atau kecewa saat sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkan sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Usma, (2021) Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang diterima dengan harapan yang diinginkannya. Pelanggan akan merasa puas apabila nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama.

### **Penelitian Terdahulu**

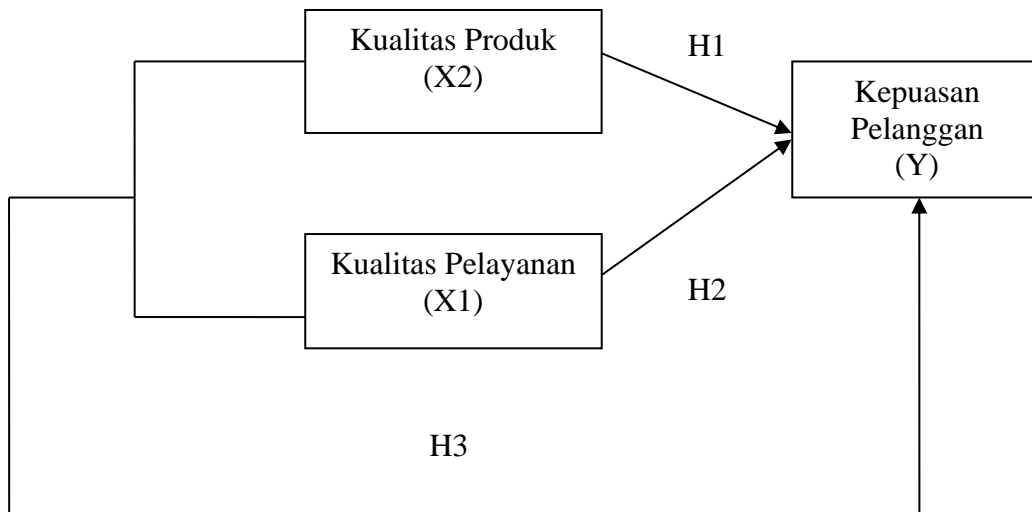
**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil
1.	Sari 2021.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkomsel Pelaihari	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan:1 Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Telkomsel terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai t hitung lebih besar dari t table yaitu $4,793 > 1,993 (0,000 < 0,05)$ .2) Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,4%.
2.	Edyansyah, 2016	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe.	Dalam penelitian ini peneliti menanalisis lebih dari satu variabel yaitu bukti fisik (X1), keadaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe, hal ini terlihat dari uji coba simultan dimana nilai Fhitung > Ftabel. Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh sebesar 0,809 dan nilai Adjusted R2 sebesar 0,636 atau 63,6% dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (error term).
3	Woran Djemly, 2023	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (pada pengguna produk indihome PT. Telkomsel Akses Kotamabagu)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta berdasarkan pengujian simultan ditemukan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4	(Al-Qarni & Suryana	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan	Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif teknik regresi berganda hasil pengujian hipotesis

2020)	terhadap kepuasan pelanggan indihome Di Kota Cimahi	menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perhitungan koeffisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah sebesar 66,8% sedangkan sisanya 33,2% di pengaruhi oleh yang tidak di teliti.
5 Nina Ikwana (2020)	Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome. Pada PT. Telkomsel Indonesia Di Kota Batam	Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validasi, uji t dan uji f. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome.

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2024

### Kerangka Berfikir



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

### METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif. Bertujuan untuk mendapatkan data yang menggambarkan karakteristik objek, peristiwa, atau situasi. Objek dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indihome di Toraja Utara.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin biasa digunakan untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Pendekatan pengambilan sampel berdasarkan rumus slovin dapat dirumuskan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(0.1)^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 50}$$

$$n = \frac{5000}{51} = 98$$

- n : Jumlah Sampel  
 N : Jumlah Populasi  
 e : Batas Toleransi Kesalahan =10%

Teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti yaitu uji validitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi, Menggunakan analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing memiliki hubungan positif atau negatif dan dapat memprediksi nilai variabel dependen apakah nilai variabel independen mengalami kenaikan atau turun.

1. Uji Validitas, Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan di ukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validasi dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing - masing item dalam kuesioner dengan total yang diukur. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan derajat  $(n - 2)$ . Jika nilai  $r_{hasil}$  perhitungan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau butir pernyataan valid.
2. Uji Normalitas, Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, model regresi yang baik memiliki distribusi data normal Salah satu cara melihat normalitas distribusi data adalah menggunakan uji statistic *non parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Maka hal ini berarti data tersebut tidak terdistribusi normal.
3. Heteroskedastisitas, Pengujian Heteroskedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan lain. “Heterokedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain”. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedasitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poinpoin) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas”.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik regresi linear berganda di dasari pada pengaruh fungsional ataupun kausal dua independen dengan satu variabel independen.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

- Y : Layanan Konsumen  
 a : Konstanta  
 $\beta$  : Koefesien Regresi  
 $X_1$  : Kualitas Produk  
 $X_2$  : Kualitas Pelayanan  
 e : Tingkat Kesalahan (*error*)

1. Uji t (uji Parsial), Uji t digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidak berpengaruh antara variabel bebas ( $X_1$ ) kualitas produk dan ( $X_2$ ) kualitas pelayanan dengan terikat (Y) Kepuasan pelanggan. Uji secara parsial dilakukan dengan melihat signifikansi t.
2. Uji F (uji simultan), Uji digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan Uji F. Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig) atau nilai probabilitas F hasil output Anova.
3. Uji Determinasi  $R^2$ , Koefisien determinasi  $R^2$  adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui besarnya presentase pengaruh semua variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap perubahan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 berarti variabel – variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika determinasi ( $R^2$ )= 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data

#### Karakteristik Responden

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 98 orang dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Pengambilan Kuesioner Karakteristik Responden**

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	Kuesioner yang disebarakan	98	100%
2	Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
3	Kuesioner yang kembali	98	100%
4	Kuesioner yang cacat	0	0
5	Kuesioner yang dapat di olah	98	100%

n sampel =98  
 Responden Rate= (98/98) x 100%=100%

Jenis Kelamin	Jumlah Kuesioner	Presentase
Pria	35	36%
Perempuan	63	64%
Total	98	100%

Usia	Jumlah	Presentase
16-21 tahun	26	26%
22-27 tahun	35	36%
28-35 tahun	11	12%
36-45 tahun	17	17%
45 -55 tahun	9	9%
Total	98	100%

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarakan berjumlah 98 sampel dan jumlah kuesioner yang di kembalikan dan dapat diolah sebanyak 98 eksemplar atau tingkat pengambilan yang di peroleh adalah 100% dari total yang di sebarakan.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan langsung kepada responden, untuk penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indihome di Toraja Utara. Karakteristik responden ini digunakan untuk keperluan sampel pada kuesioner penelitian sehingga dari hasil kuesioner lebih teratur dan lebih detail. Adapun pengelompokan karakteristik responden pada penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik responden tersebut akan di jelaskan lebih lanjut pada tabel mengenai data responden sebagai berikut ini:

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Pelanggan Indihome di Toraja Utara sebagai berikut: Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pelanggan Indihome di Toraja Utara responden dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa terdapat 35 responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan 63 responden yang berjenis kelamin perempuan. Dengan presentase yang menunjukkan bahwa sebesar 36% responden berjenis kelamin laki-laki, Dengan presentase yang menunjukkan bahwa sebesar 64% responden berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa pada karakteristik responden pelanggan Indihome di Toraja Utara berdasarkan usia yang bervariasi, responden yang berusia 16 sampai 21 tahun berjumlah 26 responden atau 26%, responden yang berusia 22-27 tahun berjumlah 35 responden atau 36%, responden yang berusia 28-35 tahun berjumlah 11 responden atau 12%, responden yang berusia 36-45 tahun berjumlah 17 responden atau 17%, sedangkan responden yang berusia 45-55 tahun berjumlah 9 responden atau 9%. Dimana pada penelitian ini usia responden yang paling mendominasi adalah 22 sampai 27 tahun sebanyak 35 responden dari 98 responden.

### Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan, sah atau tidaknya suatu instrumen (kuesioner) dalam suatu penelitian. Indikator pada kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat mengukur suatu variabel dalam penelitian, Apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  maka instrumen tersebut dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel  $(n) = 98$  responden dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $98 - 2 = 96$ .

**Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas**

No	Variabel	Item	Corrected Item (R- Hitung)	R-tabel	Ketrangan
1	Kualitas Produk (X1)	X1.1	593	0,1986	Valid
		X1.2	682	0,1986	Valid
		X1.3	417	0,1986	Valid
		X1.4	738	0,1986	Valid
		X1.5	742	0,1986	Valid
		X1.6	605	0,1986	Valid
		X1.7	725	0,1986	Valid
		X1.8	685	0,1986	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	.641	0,1986	Valid
		X2.2	610	0,1986	Valid
		X2.3	534	0,1986	Valid
		X2.4	560	0,1986	Valid
		X2.5	485	0,1986	Valid
		X2.6	453	0,1986	Valid
		X2.7	728	0,1986	Valid
		X2.8	589	0,1986	Valid
		X2.9	557	0,1986	Valid
		X2.10	611	0,1986	Valid
		X2.11	697	0,1986	Valid

		X2.12	720	0,1986	Valid
		X2.13	611	0,1986	Valid
		X2.14	601	0,1986	Valid
	Kepuasan Pelanggan	X2.15	685	0,1986	Valid
3		Y.1	684	0,1986	Valid
	(Y)	Y.2	670	0,1986	Valid
		Y.3	735	0,1986	Valid
		Y.4	369	0,1986	Valid
		Y.5	708	0,1986	Valid
		Y.6	617	0,1986	Valid
		Y.7	650	0,1986	Valid
		Y8	413	0,1986	Valid

Sumber: Data diolah SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas instrument menyatakan bahwa dengan menggunakan r-tabel sebesar 0,1986 semua item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid karena secara keseluruhan hasil r- hitung lebih besar dari pada r tabel jadi, istrumen dari setiap variabel kualitas produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) secara keseluruhan dinyatakan valid.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah variabel-variabel yang digunakan untuk menguji hipotesis sudah terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan cara yaitu kolmogorov Smirnov Uji Kolmogorov lebih sering digunakan dikarenakan menghasilkan angka-angka lebih detail, dan hasil lebih dapat terpercaya. Suatu persamaan regresi dikatakan normal apabila nilai probabilitas Kolmogrov- Smirnov lebih besar dari 0,05. Hasil uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

Test Statistic	.077
Asymp. Sig. (2-tailed)	.179 <sup>c</sup>

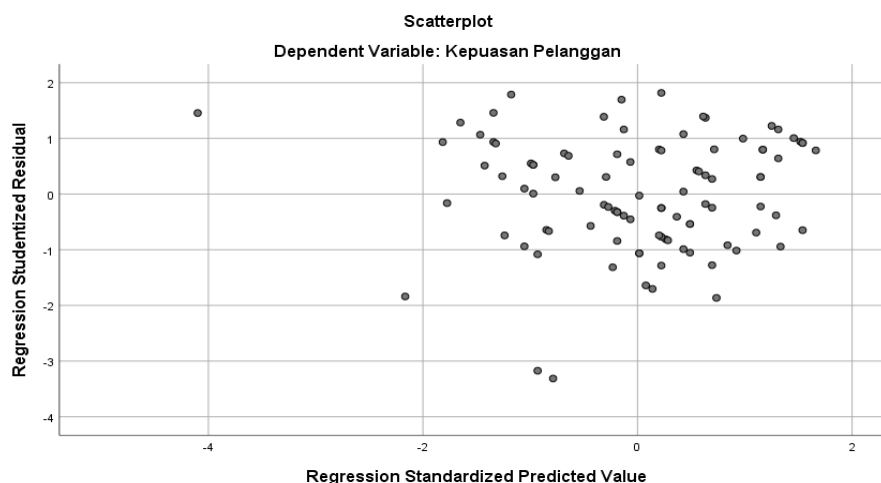
Sumber: Data diolah SPSS 26 (2024)

Uji normalitas menggunakan *One- Sample kolmogorov-smirnov test* dilakukan dengan melihat nilai sig > 0,05 data terdistribusi normal. Berdasarkan hasil analisis dari uji normalitas menggunakan *Kolmogorow- Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2 tailed)* sebesar 0,179 > alpha 0,05 yang berarti data terdistribusi normal.

### Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada regresi linear apakah didalamnya terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke lainnya. Deteksi tidak adanya hetedoskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu. Heteroskedastisitas diuji menggunakan grafik scartterplot, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – sesungguhnya).





Sumber: Data diolah SPSS 26 (2024)

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Gambar grafik diatas terlihat data tersebar berada di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadiheteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear ini dipakai karena penelitian ini terdiri dari 2 lebih variabel independen, dimana analisis berganda digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti untuk mengetahui besar pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian tersebut ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.093	2.471		4.490	.000
Kualitas Produk	-.129	.097	-.142	-1.324	.189
Kualitas Pelayanan	.431	.055	.837	7.803	.000

Sumber: Data di olah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel di atas maka, persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

$$Y = 11.093 - 0.129X_1 + 0.431X_2 + e$$

Berdasarkan model regresi diatas maka hasil regrasi linear brrganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada model regresi nilai konstan yang diperoleh sebesar 11.093, nilai yang menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai 0, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 11.093.
2. Nilai koefisien regresi kualitas produk (X1) sebesar -0,129 menunjukkan bahwa jika kualitas produk (X1) turun satu satuan maka pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) akan turun sebesar -0,129 satuan.

3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,431 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) naik satu satuan maka pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,431 satuan.

Dari persamaan analisis regresi linear berganda dapat dilihat bahwa variabel independent Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan(Y). Hasil analisis juga menyatakan bahwa variabel independen yang paling berpengaruh adalah Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan nilai sebesar 0,431.

### Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidak berpengaruh antara variabel bebas (X<sub>1</sub>) kualitas produk dan (X<sub>2</sub>) kualitas pelayanan dengan terikat (Y) Kepuasan pelanggan. Pegujian ini untuk membuktikan t-hitung dengan t-tabel. Adapun kriteria pengambilan keputusan kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika t-hitung > t-tabel dan sig < 0,025 maka hipotesis diterima
2. Jika t-hitung < t-tabel dan sig > 0,025 maka hipotesis ditolak

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	11.093	2.471		4.490	.000
Kualitas Produk	-.129	.097	-.142	-1.324	.189
Kualitas Pelayanan	.431	.055	.837	7.803	.000

Sumber: Data diolah SPSS 26 (2024)

Maka diketahui nilai DF=95 dan alpha=0,025 maka nilai t-tabel yaitu 1,986. Berdasarkan hasil uji parsial (T) dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai t<sub>hitung</sub> variabel kualitas produk sebesar  $-1.324 < 1,986$  dan nilai signifikan  $0,189 > 0,025$  menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai t<sub>hitung</sub> pada variabel kualitas pelayanan sebesar  $7.803 > t_{tabel}$  sebesar 1,986 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,025$  menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### Uji F

Pengujian hipotesis secara bersama-sama dilakukan dengan menggunakan uji F. Uji F dilakukan untuk menguji hubungan signifikan antara variabel (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	425.261	2	212.631	55.694	.000 <sup>b</sup>
	Residual	362.698	95	3.818		
	Total	787.959	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data diolah SPSS 26 (2024).

Berdasarkan hasil uji f dengan melihat nilai  $F_{hitung}$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $55,694 > F_{tabel}$  sebesar 3,092 dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.540	.530	1.95394

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data diolah SPSS 26 (2024).

Dari hasil tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai korelasi sebesar  $R=0,540$  yang berarti bahwa kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh sebesar 54,0% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 46,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara

Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansebesar  $0,189 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} -1.324 < T_{tabel} 1,986$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang artinya tidak dapat berpengaruh  $X_1$  (Kualitas Produk) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tidak berpengaruh karena Ada faktor yang mempengaruhi kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu untuk jasa telekomunikasi dalam saluran internet kabel, para pelanggan tidak memperhatikan kualitas produknya lagi dikarenakan tidak ada alternatif lainnya. Pelanggan indihome di Toraja Utara tidak memiliki pilihan lain dimana, pada jasa layanan internet kabel dimonopoli oleh indihome, dalam artian bahwa belum ada pesaing lain untuk indihome. Dalam melaksanakan pemberian kualitas produk tidak menjadi acuan bagi para pelanggan indihome dikarenakan tidak ada alternatif lainnya.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara

Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} 7,803 > T_{tabel} 1,986$  sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_2$  di terima yang artinya terdapat pengaruh  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan kualitas pelayanan yang di terima oleh pelanggan sudah cukup baik bagi keinginan dan harapan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas produk (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena objek kajian ini berada pada pasar monopolistik. Dengan nilai Signifikan Sebesar  $0,189 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} -1.324 < T_{tabel} 1,986$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang artinya tidak dapat berpengaruh X<sub>1</sub> (Kualitas Produk) Terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Sedangkan untuk kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} 7,803 > T_{tabel} 1,986$  sehingga dapat di simpulkan bahwa H2 di terima yang artinya terdapat pengaruh X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Toraja Utara’. Sehingga ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome di Toraja Utara dengan nilai signifikan  $0,189 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} -1.324 < T_{tabel} 1,986$ .
2. Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Toraja Utara dengan nilai signifikan  $0,000 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} 7,803 > T_{tabel} 1,986$ .
3. Kualitas Produk (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,189 > 0,025$  Dan Nilai  $T_{hitung} -1.324 < T_{tabel} 1,986$ . Sedangkan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,000 > 0,025$  Dan Nilai  $T_{hitung} 7,803 > T_{tabel} 1,986$ .

Berdasarkan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan, untuk pihak perusahaan untuk mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, karena konsumen tentu mengharapkan pelayanan yang diterima itu baik dan sesuai dengan keinginannya. Karena hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qarni, H. U., & Suryana, D. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Cimahi*.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/Jm.V11i2.1246>
- Edyansyah, T. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe*. *Jurnal Visioner & Strategis*. 5.
- Gumilar, M. F., & Yusiana, R. (N.D.). *Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Ipa Pada Bungsu..*
- Ikhwana, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Pt Telkomsel Indonesia Di Kota Batam*.
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(2).
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada*

- Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.*
- Merry, Moy Mita & Supriadi, Siagian. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Berinvestasi Di Pasar Modal: Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Vol. 7(1), Pp, 77-88.
- Pane, D. N., Fikri, M. E., & Anggara, B. (2020). *Pengaruh Produk Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Daging Di Pt. Trans Retail Indonesia*. 12(2).
- Prodi Manajemen, Stie Harapan Medan, Indonesia, & Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat Jne Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Sari, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkomsel Pelaihari.*
- Siokain, S., Fanggidae, R. P. C., & Kurniawati, M. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kedai & Cafe Fcb Kontainer Kupang).*
- Supriadi, Siagian & Free, A.S., (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan Pada Online Travel Agent (Ota) Agoda (Survei Pada Pengguna Agoda). *Journal Of Global Business And Management Review*, Vol. 5(2), Pp, 78-87. Doi: <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v5i2.8665>
- Supriadi, Siagian & Merry, Moy Mita. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. *Toba: Journal Of Tourism, Hospitality And Destination*, Vol. 1(2), Pp, 82-88.
- Usma, E. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Good Fella Coffee & Kitchen Tanjung Morawa. Skripsi Muhammadiyah Sumatera Utara.*
- Woran Djemly, A. N. L. C. F., Altje L. Tumble. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pengguna Produk Indihome Pt. Telkomsel Akses Kotamobagu). 11.*