

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS INDIHOME DI KOTA PADANG)**

Oleh : Muhammad Zulhilmi
Pembimbing : Irda S.E,M.A dan Elfitra Azliyanti S.E, M.Sc.

INTISARI

Era globalisasi sekarang ini, kebutuhan akan teknologi informasi menjadi hal yang vital bagi masyarakat dunia. Di Indonesia sendiri, baik pemerintah maupun swasta mulai menyadari akan kebutuhan ini. PT. Telkom Indonesia (Tbk), yakin dapat mewujudkan kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia dari segi telekomunikasi. Telkom memiliki produk internet yang pertama bernama *speedy*, yang sekarang di rebranding menjadi Indihome. Tujuan penelitian ini untuk mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Kota Padang.

Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan. Kotler & Armstrong(2013) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Selanjutnya kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono 2010). Kualitas produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, *property*, organisasi, informasi, dan ide (Kotler & Keller, 2009). Dan Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004).

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang menggunakan indihome. Penelitian ini menguji tentang Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus indihome di kota padang). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden dengan metode penarikan sampel *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini diajukan 3 hipotesis, Hasil yang diperoleh membuktikan bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Disarankan dalam penelitian ini perusahaan indihome harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kualitas produk demi meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap indihome.

Kata Kunci :Kualitaspelayanan, Kualitasproduk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Indihome Di Kota Padang)

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION
(INDIHOME CASE STUDY IN PADANG CITY)*

By : Muhammad Zulhilmi
Supervisor : Irda S.E,M.A dan Elfitra Azliyanti S.E, M.Sc.

SUMMARY

The current era of globalization, the need for information technology is vital for the world community. In Indonesia, both the government and the private sector have begun to realize this need. PT. Telkom Indonesia (Tbk), confident of realizing the needs of the community throughout Indonesia in terms of telecommunications. Telkom has the first internet product called speedy, which is now rebranding to Indihome. The purpose of this study was to reveal the effect of service quality, product quality and trust on Indihome customer satisfaction in the city of Padang.

The theory in this research is about customer satisfaction, service quality, product quality and trust. Kotler & Armstrong (2013) defines customer satisfaction as a purchase depending on the actual product performance, so that it matches the expectations of the buyer.

Furthermore, service quality is an effort to meet the needs and desires of consumers and the accuracy of their delivery in balancing consumer expectations (Tjiptono 2010). Product quality is everything that is offered to the market to satisfy a desire or need, including physical goods, services, experiences, events, people, places, property, organizations, information, and ideas (Kotler & Keller, 2009). And Trust is a willingness or confidence of exchange partners to establish long-term relationships to produce positive work (Crosby et al., 2000 in Yulianto and Waluyo, 2004).

The population of this research is the people of Padang City who use indihome. This study examines the effect of service quality on product quality and trust on customer satisfaction (indihome case study in Padang city). This study used a sample of 80 respondents with a purposive sampling method.

In this study, 3 hypotheses were proposed. The results obtained prove that service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, whereas Trust does not have a significant effect on customer satisfaction.

It is recommended in this research that indihome companies must improve their service quality and product quality in order to increase customer trust and confidence in indihome.

**Keywords: Service Quality, Product Quality And Trust On Customer Satisfaction
(Indihome Case Study In Padang City)**