

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI KABUPATEN BARITO TIMUR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

PUTRI INTAN DEWI KUSUMAWATI

NIM: 1810412320050



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI KABUPATEN BARITO TIMUR

- A. Nama Mahasiswa : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si
NIP. 19710420199031001

(.....)

b. Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002

(.....)

c. Penguji II

Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
NIP. 197306161999031003

(.....)

Banjarmasin, 06 Desember 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

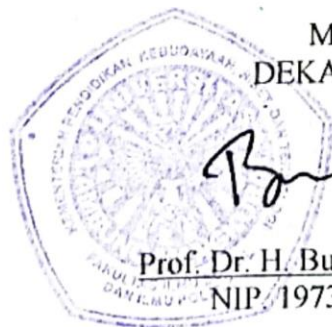


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si
NIP. 19710420199031001

Mengetahui,
DEKAN FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301121998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 26 bulan Oktober tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6394/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Oktober 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 09.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 83 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

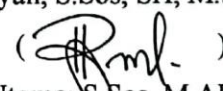


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 26 Oktober 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Putri Intan Dewi Kusumawati

1. Ketua : Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si
()
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Prof. Dr. H. Hairudin, S.Sos, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP.19751105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si	85	
2.	Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB	82	
3.	Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM	82	
Jumlah		249	
Nilai Rata-rata		83	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 26 Oktober 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah		93	
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
J u m l a h			
N i l a i =			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Catatan :

Angka	N i l a i	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h			
N i l a i			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

Nama Penguji I : Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

LIHAT SKRIPSI

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Penguji I,

Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

Nama Penguji II : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Penguji II,


Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Putri Intan Dewi Kusumawati
NIM : 1810412320050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur

Nama Penguji III : Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 26 Oktober 2023
Penguji III

Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur”** adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis., Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti menjumpai berbagai hambatan, namun berkat dukungan dan semangat dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, oleh karena itu melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada pihak terkait yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator dan Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik, Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Drs. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama peneliti berkuliah di Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. Irwansyah, S.sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan meberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB selaku Dosen Penguji I Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., M.M selaku Dosen Penguji II Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan arahan selama perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman Angkatan 2018 Administrasi Bisnis dan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi yng tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.
10. Kedua orang tua dan saudara yang telah mengorbankan banyak hal untuk penulis.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun peneliti telah berusaha dengan semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya. Karena itu peneliti meminta maaf jika terdapat hal yang tidak

sesuai dengan apa yang dikehendaki pembaca dan karenanya peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat.

Banjarmasin, 06 Desember 2023

PUTRI INTAN DEWI KUSUMAWATI

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim ...

Alhamdulillah, puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan serta membekali saya dengan ilmu pengetahuan, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Wakimin dan Ibu Suliyem, sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada pae dan mae. Pak, mak terima kasih atas segalanya, terimakasih atas doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya. Terimakasih telah menjadi orang tua yang hebat dan sempurna, selalu mengupayakan apapun yang terbaik untuk kami anak-anakmu. Terimakasih telah berjuang, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung kami meraih impian. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi pae dan mae, memberikan keberkahan, kesehatan dan keselamatan kapanpun dan dimanapun.

Untuk masku yang ganteng dan baik hati, Mas Ihsan, terimakasih sudah mengesampingkan banyak hal demi mewujudkan impian adikmu ini. Terimakasih atas cinta yang tidak pernah berkurang sedikitpun, terimakasih telah menjadi panutan, masku yang tangguh, kuat dan selalu aku andalkan. Semoga dengan terselesaikannya skripsi dan perkuliahan ini, dapat sedikit meringankan tanggungjawabmu. Dengan banyaknya hal yang telah mas korbakan semoga Allah SWT selalu mempermudah segala urusan, memperlancar rezeki, serta mempertemukanmu dengan pendamping yang akan melengkapi separuhmu.

Untuk seluruh keluarga besar terimakasih selalu memberi doa dan dukungan. Dan juga untuk keponakan tersayang, Firja dan Aleesha yang membuat saya termotivasi untuk bisa secepatnya menjadi *rich aunty*.

Untuk mas teknisi andalan yang telah kebersamaiku melewati hari-hari yang tidak mudah dan lelah, terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terimakasih untuk segala doa dan dukungan yang telah diberikan. Terimakasih untuk tetap bertahan dan tidak pernah menyerah. Semoga Allah mudahkan segala impian kita ya Mas.

Tidak lupa juga kepada orang-orang terkasih, mbak vivita maharani, a feby, retno asih, serta teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah kebersamai dan selalu ada di saat senang maupun susah.

Skripsi ini juga dipersembahkan kepada mereka yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai?” terlambat lulus bukanlah sebuah kejahatan, alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah yang selesai?

“Kalau hanya sekedar hidup, babi di hutan pun hidup. Sebab itu, mari menjadi manfaat untuk banyak makhluk” -Putri Intan Dewi Kusumawati.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi-sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 06 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Intan Dewi Kusumawati

ABSTRAK

Putri Intan Dewi Kusumawati, 1810412320050, 2023, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur, di bawah Bimbingan: Irwansyah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Barito Timur. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Secara simultan kualitas produk (X1) dan harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Produk Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Putri Intan Dewi Kusumawati, 1810412320050, 2023, Effect of Product Quality and Price On Customer Loyalty For Telkomsel Prepaid Cards In East Barito Regency. Under the guidance of Irwansyah.

This research aims to examine the effect of product quality and price on customer loyalty for Telkomsel prepaid cards in East Barito Regency. The research uses a quantitative approach. Samples were selected are 100 respondents with non-probability sampling technique. Data were collected using a questionnaire and data analysis by multiple regression.

The results showed that product quality (X1) has a significant effect on customer loyalty (Y), price (X2) has a significant effect on customer loyalty (Y). simultaneously, the variable product quality and price have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Price, Loyalty Customer*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	xi
LEMBAR PERSEMBAHAN	xiv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teoritis	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan Penelitian.....	53
3.2 Tipe Penelitian.....	53
3.3 Lokasi Penelitian	53

3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	54
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7 Teknik Penentuan Skor.....	64
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.9 Teknik Analisis Data.....	66
3.10 Uji Hipotesis.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	73
4.1 Profil Responden.....	73
4.2 Deskriptif Variabel.....	75
4.3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	96
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
4.6 Pengujian Hipotesis.....	104
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	108
5.1 Pembahasan.....	108
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	112
5.3 Hasil Model Penelitian.....	115
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	115
BAB VI PENUTUP.....	117

6.1 Kesimpulan.....	117
6.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1 . 1	Harga Internet Combo Sakti Telkomsel.....	6
Tabel 1 . 2	Daftar Paket Internet OMG ! Telkomsel.....	127
Tabel 1 . 3	Daftar Harga Pulsa Telkomsel	128
Tabel 1 . 4	Harga Paket Indosat	128
Tabel 1 . 5	Harga Pulsa Indosat	129
Tabel 1 . 6	Daftar Harga Paket Internet XL	129
Tabel 1 . 7	Daftar Harga Pulsa XL.....	129
Tabel 2 . 1	Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3 . 1	Tabel Operasional Variabel Penelitian	61
Tabel 3 . 2	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	70
Tabel 3 . 3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	72
Tabel 4 . 1	Kelamin Responden	73
Tabel 4 . 2	Usia Responden.....	74
Tabel 4 . 3	Pekerjaan Responden	74
Tabel 4 . 4	Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	75
Tabel 4 . 5	Tanggapan Responden Tentang Harga	85
Tabel 4 . 6	Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4 . 7	Hasil Uji Validitas.....	96
Tabel 4 . 8	Hasil Uji Realibilitas	98
Tabel 4 . 9	Uji One-Sampel K-S	100
Tabel 4 . 10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	101

Tabel 4 . 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4 . 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	103
Tabel 4 . 13 Hasil Uji T.....	104
Tabel 4 . 14 Hasil Uji F.....	105
Tabel 4 . 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	106

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1 . 1	Jumlah Pelanggan Operator Seluler Dalam Presentase.....	4
Gambar 2 . 1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
Gambar 2 . 2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	43
Gambar 2 . 3	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
Gambar 2 . 4	Model Penelitian	52
Gambar 4 . 1	Histogram Uji Normalitas	98
Gambar 4 . 2	Normal Probability Plot	99
Gambar 4 . 3	Hasil Scatterplot	102
Gambar 5 . 1	Hasil Model Penelitian	115

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	122
LAMPIRAN 2 Ouput SPSS Ver 26 Analisis Deskriptif.....	130
LAMPIRAN 3 Ouput SPSS Ver 26 Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	139