

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN INDOSAT OOREDOO (SURVEI PADA  
PELAJAR SMAN 23 JAKARTA BARAT)**

**REZAL SAEFUDIN  
8223163376**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY TO INDOSAT OOREDOO  
CUSTOMER'S SATISFACTION (SURVEY STUDENTS OF 23  
SENIOR HIGH SCHOOL WEST JAKARTA)***

**REZAL SAEFUDIN  
8223163376**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate Expert  
Getting By Faculty Of Economics, State University Of Jakarta***

***STUDY PROGRAM MARKETING MANAGEMENT DIII  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019***

## **ABSTRAK**

**Rezal Saefudin, 2019; Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo (Survei Pada Pelajar SMAN 23 Jakarta Barat). Karya Ilmiah, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing : Agung Kresnamurti Rivai P, S.T, M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui gambaran umum kualitas produk dan kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo, 2) mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo. Pada penelitian ini data diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 160 responden yang pernah menggunakan produk Indosat Ooredoo. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,435 (43,5%).

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Penyelenggara Jasa Internet, Indosat Ooredoo.

## **ABSTRACT**

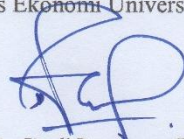
***Rezal Saefudin, 2019; The Impact of Product Quality to Indosat Ooredoo Customer's Satisfaction (Survey Students of 23 Senior High School West Jakarta). Research Papers, Jakarta: Marketing Management Study Program, Department of Management. Faculty of Economics. Stage University of Jakarta. Supervisor: Agung Kresnamurti Rivai P, S.T, M.M.***

*This research aims to : 1) know the description of quality product and customer satisfaction of Indosat Ooredoo, 2) know whether quality product has a significant influence on customer satisfaction of Indosat Ooredoo. In this research the data were collected by spreading a questionnaires. The sample used wa 160 respondents who had used Indosat Ooredoo product. The data analysis method used is simple linear regression analysis. The result from this research showed that the quality product variable influence the customer satisfaction. Which is indicated by the determination of coefficient value of 0.435 (43,5%).*

*Keywords : Product Quality, Customer's Satisfaction, Internet Service Provider, Indosat Ooredoo.*

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



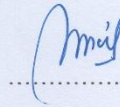
Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP. 1967120719992031001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

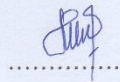
Dra. Umi Mardiyati, M.Si.  
NIP. 195702211985032002



20 Agustus 2019

Penguji Ahli

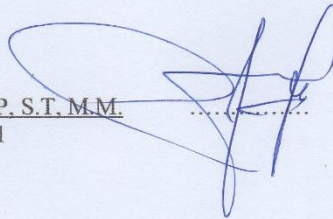
Dra. Sholikhah, M.M.  
NIP. 196206231990032001



20 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai P., S.T., M.M.  
NIP. 197404162006041001



20 Agustus 2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Rezal Saefudin  
NIM. 8223163376

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti diberikan kemudahan dan kesehatan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo (Survei Pada Pelajar SMAN 23 Jakarta Barat)**.

Penyusunan Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan mendapatkan gelas Ahli Madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dengan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun Karya Ilmiah ini terutama pada:

1. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan nasehat, dukungan dan do'a kepada peneliti tiada henti.
2. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti serta meluangkan waktu untuk audiensi.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Sholikhah, M.M, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
5. Seluruh Dosen Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama perkuliahan.
6. Adil Minita Ginting, M.Si selaku Kepala Sekolah SMAN 23 Jakarta Barat

7. Bapak/Ibu Guru SMAN 23 Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh teman – teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang telah membantu peneliti dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini sangat jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan wawasan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Jakarta, 18 Febuari 2019

Peneliti