

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KARTU PERDANA TELKOMSEL (Survei Pada  
Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)**

**RIFALDHI HARRY KURNIAWAN ZAKARIA  
8223164816**



**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 INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON COSTUMERS  
LOYALTY OF TELKOMSEL STARTER CARD (Survey On  
Universitas Negeri Jakarta Students)***

**RIFALDHI HARRY KURNIAWAN ZAKARIA**

**8223164816**



*This Scientific Paper arranged to meet one of the requirements to get the title of  
the Experts Associate at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta*

***MARKETING MANAGEMENT DIPLOMA STUDY PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

**Rifaldhi Harry Kurniawan Zakaria, 2019, 82231649816, judul karya ilmiah “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Telkomsel (Survei Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu perdana Telkomsel. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 108 responden yang menggunakan kartu perdana Telkomsel. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah teknik non-probability sampling. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi Linier Sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R square sebesar 0,195 (19,5%), sedangkan sisanya 0,805 (80,5%) dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian. Dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini relevan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, dan Analisis Regresi Linier Sederhana

## **ABSTRACT**

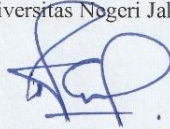
**Rifaldhi Harry Kurniawan Zakaria, 2019, 822316498, title of research “THE INFLUENCE OF QUALITY PRODUCT ON COSTUMER LOYALTY OF TELKOMSEL STARTER CARD (Case Study On Universitas Negeri Jakarta Students)”. Marketing Management Diploma Study Program. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.**

*This study aims to analyze the effect of price perceptions on customer loyalty of Telkomsel starter cards. This study uses primary data collected from the results of questionnaires to 108 respondents who use Telkomsel starter cards. The technique used for sampling is a non-probability sampling technique. Data processing methods use the Simple Linear Regression method. From the results of this study, it can be seen that product quality variables affect customer loyalty. This is indicated by the R square value of 0.195 (19.5%), while the remaining 0.805 (80.5%) is influenced by other factors not discussed in the study. In this research note that product quality have positive and significant influence to customer loyalty. Thus, the results of this research are relevant.*

*Keywords: Quality Product, Customer Loyalty, and Linier Regression Analysis*

**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus,  
NIP. 196712071992031001

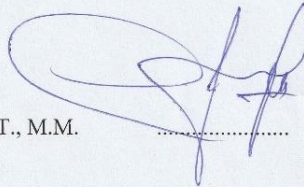
Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Sidang

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



16-08-2019

Penguji Ahli

Shandy Aditya, BIB, M.PBS  
NIP. 198404082019031003



16-08-2019

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.  
NIP. 197206171999031001



16-08-2019

## 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 lainnya.
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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Rifaldhi Harry Kurniawan Zakaria

No. Reg : 8223164816

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T yang telah memberikan karunia dan kasih sayang-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Telkomsel (Survei Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta).**

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi. Yang telah membesarkan, mengurus, dan mendidik penulis hingga saat ini serta memberikan semangat dan doa tiada henti – hentinya kepada penulis. Serta pihak–pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini terutama pada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada penulis serta meluangkan waktunya untuk audiensi.
2. Dra. Sholikhah, MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.

5. Seluruh kerabat dan teman-teman dari Manajemen Pemasaran angkatan 2016.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 1 Agustus 2018

Penulis