

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KARTU XL PRABAYAR PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



Skripsi

Nama : M. Rafli

Nim : 212021203

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRODI MANAJEMEN
2024/2025**

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU XL PRABAYAR PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata Satu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Palembang**



Nama : M. Rafli

Nim : 212021203

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024/2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Rafli
NIM : 212021203
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan unntuk mendapatkan gelar akademik sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainkecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan oarang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2025



M. Rafli

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.
Nama : M. Rafli
NIM : 212021203
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal Mei 2025

Pembimbing I,



Fitantina, S.E., M.Si

NIDN: 0028026301

Pembimbing II,



Sudarta, S.E., M.M

NIDN: 0203026701

Mengetahui,

Dekan



U: b Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si. CHRO

NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHASAN

Motto :

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”

(QS. Ali Imran: 173)

“Man Jadda Wajada”

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya)

Persembahan:

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tersayang Ayahanda (Bandarsah) dan Ibunda (Hermaini).
- ❖ Kakak-kakakku serta adikku tersayang.
- ❖ Diri Saya Sendiri (M. Rafli)
- ❖ Keluarga dan Teman Seperjuangan.
- ❖ Almamater kebanggaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

PRAKATA



Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, dengan penuh puji syukur penulis pajatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, berkat, karunia dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang** dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam semoga selalu tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita diberi syafaat oleh Nabi Muhammad SAW, Aamiin Allahumma Aamiin.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda ku (Bandarsah) dan Ibunda ku (Hermaini) yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang terbaik didunia.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak,

maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si., CHRO selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Sudarta, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh sabar dalam membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang sangat amat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Belliwati Kosim, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing SPSS, dan Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M selaku Dosen Seminar Konsentrasi serta Ibu Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah.
6. Saya ucapkan banyak Terima Kasih kepada Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku Ketua Penguji dan Ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku anggota penguji dan pembimbing I saya, dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si selaku anggota penguji atas waktu, perhatian, serta bimbingan yang diberikan dalam pelaksanaan ujian komprehensif ini. Semoga masukan dan arahan yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat dan memberikan nasihat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahhanda Bandarsah, S.Ag dan Ibunda Hermaini, S.Pd. Terima Kasih atas kepercayaan yang telah diberikan, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah saya, terima kasih atas doa, cinta, dan dukungan tanpa henti.
9. Kepada Rosania, S.Pd selaku kakak Perempuan penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa.
10. Teman seperjuanganku, Adil Supani, yang telah memberikan dukungan, semangat dan saran serta doa yang tulus kepada penulis.
11. Terakhir, saya ucapkan terima kasih untuk diri ini, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan yang berada diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah, dalam hal sesulit apapun penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya dari kesempurnaan Skripsi ini

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot,

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barolatu.

Palembang, Mei 2025

M. Rafli

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Halaman Prakata	vi
Halaman Daftar Isi	x
Halaman Daftar Tabel	xii
Halaman Daftar Gambar	xiii
Halaman Daftar Lampiran	xiv
Halaman Abstrak	xv
Halaman Abstrak	xvi
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Sebelumnya	21
C. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Operasionalisasi Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Data yang diperlukan	36
F. Metode Pengumpulan Data	37

G. Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
Lampiran.....	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Top Brand Index Kategori Simcard Prabayar	2
Tabel I.2 Pra Riset Faktor Kepuasan Pelanggan	4
Tabel I.3 Pra Riset Indikator Kepuasan Pelanggan	5
Tabel I.4 Pra Riset Indikator Kualitas Produk	6
Tabel I.5 Pra Riset Indikator Kualitas Pelayanan	7
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel IV.1 Uji Validitas	55
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	56
Tabel IV.3 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel IV.4 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_1)	61
Tabel IV.5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	64
Tabel IV.6 Regresi Linier Berganda	67
Tabel IV.7 Uji F	69
Tabel IV.8 Uji t	70
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar IV.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Fakultas	52
Gambar IV.3 Karakteristik Berdasarkan Semester	53
Gambar IV.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Jadwal Penelitian

Lampiran : Kuisisioner Penelitian

Lampiran : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran : Hasil Uji F, Uji T, dan Koefisien Determinasi

Lampiran : Tabulasi Data

Lampiran : Tabel Distribusi f

Lampiran : Tabel Distribusi t

Lampiran : Tabel Distribusi r

Lampiran : Surat Keterangan Surat BPP

Lampiran : Surat Keterangan Selesai Riset

Lampiran : Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi

Lampiran : Cek Plagiat Turnitin

Lampiran : Sertifikat Aik

Lampiran : Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer Dalam Bisnis

Lampiran : Sertifikat SKPI

Lampiran : Biodata Penulis

ABSTRAK

M. Rafli/212021203/2021/ Pengaruh Kulaitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) secara simultan dan parsial, jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi penelitian adalah 100 responden, populasi penelitian ini adalah mahasiswa UMP yang pernah menggunakan Kartu XL. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji hipotesis F dan t serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa UMP. Hal ini dibuktikan dengan hasil regresi linier berganda $Y = 0,435 + 0,596 X_1 + 0,244 X_2$. Secara simultan memperlihatkan adanya pengaruh signifikan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa UMP, dengan nilai $F_{hitung} (73.663) > F_{tabel} (2,36)$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. Secara parsial menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa UMP $t_{hitung} (5.269) > t_{tabel} (1,290)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan $t_{hitung} (2.160) > t_{tabel} (1,290)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. Hasil perhitungan Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 59,5% terdapat kontribusi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa UMP, sedangkan sisanya 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABTRACT

M. Rafli/212021203/2021/ The Influence of Product Quality and Service Quality on Prepaid XL Card Customer Satisfaction among Muhammadiyah University Palembang students.

The purpose of this study is to determine the effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of XL Prepaid Cards on students of the University of Muhammadiyah Palembang (UMP) simultaneously and partially, the type of research used is Associative. The data collection technique used in this study is a questionnaire. The population of the study was 100 respondents, the population of this study were UMP students who had used XL Cards. Data analysis used in this study is qualitative quantitative. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis, F and t hypothesis tests and coefficient of determination. The results of the study indicate that there is a positive effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of XL Prepaid Cards on UMP students. This is evidenced by the results of multiple linear regression $Y = 0.435 + 0.596 X_1 + 0.244 X_2$. Simultaneously shows a significant influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of XL Prepaid Cards on UMP students, with a value of $F_{count} (73,663) > F_{table} (2.36)$ and a significant level of $0.000 < 0.1$. Partially shows that Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction of XL Prepaid Cards on UMP students $t_{count} (5.269) > t_{table} (1.290,)$ with a significant level of $0.000 < 0.1$. Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction $t_{count} (2.160) > t_{table} (1.290)$ with a significant level of $0.000 < 0.1$. The results of the calculation of the Determination Coefficient show that the Adjusted R Square value of 59.5% is a contribution of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction of XL Prepaid Cards on UMP students, while the remaining 40.5% is influenced by other variables outside this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Mengingat perkembangan teknologi yang makin dinamis, manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing, Harlytasari (2019).

Dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Seiring dengan perkembangan zaman yang cepat dan maju, masyarakat ikut merasakan perubahan yang terjadi, salah satunya yaitu berkembangnya berbagai produk handphone sebagai alat komunikasi. Penggunaan handphone yang semakin banyak dikalangan masyarakat sekarang ini menunjukkan bahwa handphone bukan lagi sebuah barang yang dipandang sebagai barang mewah bagi alat komunikasi. Hal ini menimbulkan persaingan bisnis yang ketat pada perusahaan yang memberikan pelayanan jasa komunikasi, Harlytasari (2019).

Dengan berkembangnya berbagai produk handphone dari tahun ke tahun, sekarang handphone banyak menggunakan layanan internet di setiap aplikasi

yang terdapat didalamnya. Kebutuhan internet menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi dengan mudah. Hal tersebut dikarenakan dengan layanan internet, maka masyarakat dapat menjelajahi dunia maya untuk mencari informasi yang dibutuhkan ataupun mengakses layanan media sosial yang pada saat ini tengah digemari di kalangan masyarakat sebagai sarana berkomunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka masyarakat menginginkan layanan akses internet yang cepat dan tanpa hambatan untuk mendapatkan data ataupun informasi yang dibutuhkan dengan mudah, Harlytasari (2019).

Menurut data Top Brand Index 2024 dalam kriteria *Mind Share, Market Share, Commitment Share* yang dirilis pada tahun 2024, kartu *subscriber indentity module (SIM)* Prabayar Simpati menduduki peringkat pertama pilihan masyarakat Indonesia. Raihan skor Top Brand Index untuk kartu SIM Prabayar Simpati mencapai 41.60 persen.

Tabel I.1

Top Brand Index Simcard Prabayar 2021-2024

No	Nama Brand	2021	2022	2023	2024
1	Telkomsel Prabayar	36.40%	34.30%	34.70%	41.60%
2	IM3	13.50%	13.30%	17.50%	15.50%
3	Tri 3	9.80%	10.60%	12.00%	13.60%
4	XL Prabayar	10.70%	11.70%	11.60%	9.10%

Sumber: TopBrandIndex, 2024

Sementara itu, IM3 menempati posisi ke-2 dengan raihan skor Top Brand Index sebesar 15.50 persen. Disusul kartu Tri 3 di posisi ke-3 dengan skor indeks sebesar 13.60 persen. Berikutnya, kartu XL Prabayar di posisi ke-4 dengan skor

index sebesar 9.10 persen. Keempat produk kartu SIM prabayar di atas berhasil memperoleh predikat Top Brand pada tahun 2024.

Menurut laporan perusahaan penyedia layanan pengujian kecepatan *Broadband*, Telkomsel menjadi operator seluler dengan kecepatan terkencang di Indonesia periode Januari-Juni 2024.

Nama Data	Nilai
Telkomsel	42,33
IM3	36,26
Tri 3	35,4
XL	30,3

Sumber : databoks.katadata.co.id

Pada semester pertama 2024, Telkomsel meraih skor kecepatan sebesar 42,33 poin dari total 45 poin. Skor ini dihitung dari gabungan kecepatan unduh (*download*) dan unggah (*upload*) setiap operator. Secara rinci, *provider* ini memiliki median kecepatan *download* sebesar 31,95 Mbps dan median kecepatan *upload* 13,65 Mbps. Urutan kedua ditempati oleh IM3 Ooredoo, dengan skor kecepatan 36,26 poin. Operator ini memiliki median kecepatan *download* 23,28 Mbps dan median kecepatan *upload* 13,08 Mbps. Provider 3 (Tri) mengekor di peringkat ketiga yang meraih skor kecepatan 35,4 poin, dengan median kecepatan *download* 22,38 Mbps dan *upload* 13,64 Mbps. Lalu XL menyusul di urutan berikutnya yang memiliki skor kecepatan 30,3 poin.

Menurut Park dalam Irawan (2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk

barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler et al., dalam Maulidiah (2023), Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel I.2

Hasil Pra Riset penelitian Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

No	Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Ya	Tidak
1	Jaringan kartu XL Prabayar stabil di berbagai lokasi (Kualitas Produk)	14	16
2	Puas dengan waktu respon layanan pelanggan XL Prabayar (Kualitas Pelayanan)	12	18
3	Harga yang ditawarkan oleh XL Prabayar terjangkau (Emosional)	18	12
4	Harga paket internet XL Prabayar sangat terjangkau? (Harga)	22	8
5	Biaya layanan telepon dan sms dari XL Prabayar kompetitif dibandingkan dengan provider lain? (Biaya)	19	11
Jumlah		30	

Sumber: Hasil Pra Riset dengan kuisioner, 2024

Berdasarkan pada tabel I.2 hasil pra riset di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pertimbangan Kepuasan Pelanggan pada Kartu XL Prabayar yaitu Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pelanggan masih banyak yang kurang puas terhadap Kartu XL Prabayar. Faktor yang juga berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan.

Tabel I.3**Hasil Pra Riset penelitian Indikator Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang**

No	Kepuasan pelanggan	Ya	Tidak
1	Apakah layanan XL Prabayar sesuai dengan harapan anda terkait kualitas sinyal? (Kesesuaian Harapan)	15	15
2	Apakah anda berminat untuk terus menggunakan XL Prabayar dalam jangka Panjang? (Minat Berkunjung Kembali)	14	16
3	Apakah anda cukup puas dengan layanan XL Prabayar dan saya akan merekomendasikannya kepada teman atau keluarga saya? (Kesediaan Merekomendasikan)	13	17
Jumlah		30	

Sumber: Hasil Pra Riset dengan kuisisioner, 2024

Berdasarkan pada tabel I.3 di atas dapat diketahui permasalahan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang, Sebagian mahasiswa masih merasa layanan XL Prabayar tidak sesuai dengan yang diharapkan, serta kurangnya minat untuk terus menggunakan XL Prabayar dalam jangka panjang, mahasiswa juga belum merasa cukup puas dengan layanan XL Prabayar dan untuk merekomendasikannya kepada teman atau keluarganya.

Menurut Arinawati dan Suryadi dalam Kurniawan (2021) kualitas produk merupakan totalitas dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit.

Tabel I.4**Hasil Pra Riset penelitian indikator Kualitas Produk Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang**

No	Indikator Kualitas Produk	Ya	Tidak
1	Sinyal kartu XL Prabayar stabil dan jarang mengalami gangguan (Kinerja)	14	16
2	Kartu XL Prabayar saya jarang mengalami kerusakan fisik seperti goresan,retakan atau patah meskipun digunakan dalam jangka waktu lama (Daya Tahan)	18	12
3	Fitur layanan pelanggan XL Prabayar mudah di akses saat anda membutuhkan bantuan (Fitur)	17	13
4	Saya jarang mengalami gangguan saat menggunakan kartu XL Prabayar untuk komunikasi (Reliabilitas)	15	15
5	Desain kartu XL Prabayar memudahkan saya untuk membedakannya dari kartu lain (Estetika)	20	10
6	Kartu XL Prabayar memberikan kesan sebagai produk berkualitas tinggi (Kesan Kualitas)	12	18
Jumlah			30

Sumber: Hasil Pra Riset kuisisioner, 2024

Pada tabel I.4 dapat diketahui permasalahan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang, kebanyakan mahasiswa masih banyak yang mengalami gangguan atau sinyal yang tidak stabil, kebanyakan mahasiswa merasa jarang mengalami kerusakan fisik meskipun digunakan dalam jangka waktu lama, kebanyakan mahasiswa terbantu dengan adanya fitur layanan pelanggan XL Prabayar mudah diakses, banyak mahasiswa yang merasa sering mengalami gangguan sinyal saat berada dilantai 6 atau ruangan yang dapat menghambat atau menghalangi sinyal saat menggunakan kartu XL Prabayar, mahasiswa merasa desain kartu XL Prabayar mudah membedakannya dari kartu lain, dan juga mahasiswa banyak yang setuju dengan kartu XL Prabayar memberikan kesan sebagai produk berkualitas tinggi.

Menurut Dzikra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.

Tabel I.5

Hasil Pra Riset penelitian indikator Kualitas Pelayanan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Ya	Tidak
1	Saya dapat mengandalkan XL Prabayar untuk memenuhi kebutuhan komunikasi kapan saja (Keandalan)	14	16
2	Pelayanan XL Prabayar tanggap dalam memperbaiki gangguan jaringan atau masalah teknis lainnya (Ketanggapan)	13	17
3	XL Prabayar menjamin kualitas sinyal di lokasi anda (Jaminan)	11	19
4	XL Prabayar menunjukkan perhatian khusus saat anda mengalami masalah dengan layanan mereka (Empati)	17	13
5	Informasi pada kemasan kartu XL Prabayar mudah dipahami dan lengkap (Berwujud)	20	10
Jumlah		30	

Sumber: Hasil Pra Riset kuisisioner, 2024

Berdasarkan pada tabel I.5 dapat diketahui permasalahan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang, dari tiga pernyataan yang bermasalah pada tabel I.5 bahwa XL Prabayar tidak dapat diandalkan ketika cuaca hujan ataupun ketika mahasiswa berada dilantai 6 yang membuat melemahnya sinyal Kartu XL Prabayar, Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan XL Prabayar kurang tanggap dalam memperbaiki masalah pada gangguan jaringan atau masalah teknis lainnya, dan banyak yang merasa XL Prabayar tidak menjamin kualitas sinyal pada lokasi mahasiswa.

Di lingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya kalangan mahasiswa, sebagian besar dari mereka sudah memiliki ponsel dengan akses internet. Banyaknya mahasiswa yang memiliki ponsel berinternet, mereka akan memilih kartu yang sesuai untuk digunakan. Berbagai banyak pilihan produk kartu, sedikit mahasiswa memilih kartu XL Prabayar di karenakan Kualitas produk dan pelayanannya masih kurang dibanding dengan produk lain.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, cukup memuaskan karena menawarkan berbagai produk yang menarik perhatian konsumen. Namun, Kualitas layanannya masih kurang memadai karena jangkauan sinyal XL Prabayar tidak mencakup semua area, layanan XL Prabayar sering mendapatkan keluhan karena gangguan sinyal yang tidak stabil dan kerap terjadi. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis bermaksud untuk mengangkat fenomena menjadi suatu bahasan penulisan dalam rangka penyusunan proposal penelitian, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu XL Prabayar pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penyusunan laporan ini:

- 1) Bagi Peneliti

Memperdalam pengetahuan mengenai hubungan antara kualitas produk, pelayanan, dan kepuasan pelanggan, serta mengembangkan keterampilan dalam riset pemasaran dan analisis data.

- 2) Bagi Almamater

Menambah literatur ilmiah di bidang manajemen pemasaran dan layanan pelanggan, serta menjadi salah satu referensi bagi penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan dalam industri telekomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. K. A., Anggraeni, N. P. N., & Jodi, I. W. G. A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Banjar Babakan Blahbatuh Gianyar. *Emas*, 5(2), 81-101.
- Allana, M. N. R., Hidayati, N., & Khairussalam, K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna XL di Kota Banjarmasin (Studi Pada Pengguna Paket Data Internet). *Smart Business Journal*, 1(2), 15-23.
- Asiati, D.I., Fitriah, W., Safitri, E., Nurrahmi, M., & Choiriyah. 2019. Metodologi Penelitian Bisnis. Palembang.
- Badriyah, S. (2022). Pengaruh Independensi, Kompetensi, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Wilayah Jakarta Utara (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia Jakarta)
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Fauzi, I. (2023). Strategi Pemasaran Buku Pelajaran Sekolah Di CV. Sentra Media.
- Gunawan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL axiata Di Seberang ulu II. Universitas Muhammadiyah Palembang, xiii.
- Hasan, M. I. (2015). Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif). Jakarta: PT Bumi Aksara.s
- Harlytasari, A. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri (Studi pada Mahasiswa Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu) (*Doctoral dissertation*, IAIN Bengkulu).
- Hasibuan, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi*, 4(3).
- Hiba Wafira, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kota Semarang (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Indrasari, M. (2019). Manajemen Pemasaran. Salemba Empat.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo

- Iryanti, W. N., Mahardini, S., & Kurniawan, L. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Kue Elcakery Jakarta. *Ikraith-Ekonomika*, 7(3), 230-239.
- Jannah, S. A., & Hayuningtias, K. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 489-500.
- Jeany, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa (*Doctoral dissertation*, Prodi Manajemen).
- Kurniawan, V. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Butik Gallery Alena Di Lumajang.
- Mallar, R. S., & ST, Y. T. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. *Jumbiwara: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 2(3), 70-88.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737
- Mukaromah, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten) (*Doctoral dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Muzaki, H. (2023). Loyalitas Sebagai Akibat dari Kepuasan Pelanggan (Studi pada “Nanung Broiler” Di Kecamatan Majenang). *J-EBI: Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*, 2(02).
- Nirmala, D. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada. *Karnevor. Id Di Kota Bandung (Doctoral dissertation*, Perpustakaan).
- Nugroho, M. I., Damara, R. D., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Iphone: Studi Kasus Mahasiswa Uin Raden Intan Bandar Lampung. *Srikandi: Journal of Islamic Economics and Banking*, 2(1), 35-44.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KMB.Indonesia.
- Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Iphone: Studi Kasus Mahasiswa Uin Raden Intan Bandar Lampung. *Srikandi: Journal Of Islamic Economics And Banking*, 2(1), 35-44.
<https://Journal.Jaimnumetrolampung.Ac.Id/Index.Php/Srikandi/Article/View/2963>

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. M. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Warastini, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Media Sarana Gianyar (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar)*.
- Warere, O. P., & Mandagie, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Indosat Ooredoo di desa Kaneyan kecamatan Tareran. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1014-1022
- Widiani, N. K. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL Axiata Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha)*.