

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KARTU  
TELKOMSEL PADA KALANGAN MAHASISWA DAN  
PELAJAR DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program  
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi  
Administrasi Bisnis**



**Oleh:**

**RAFLI SYAHRIZA HAZWA**  
**NPM. 201003632110349**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

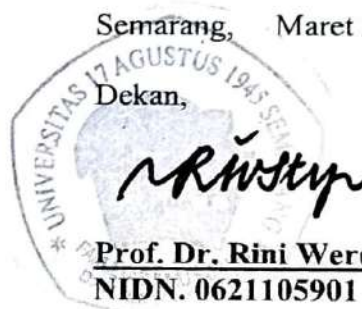
Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KARTU TELKOMSEL PADA KALANGAN MAHASISWA DAN PELAJAR DI KOTA SEMARANG”**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2024

Dekan,

The image shows a circular official stamp of Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. The text around the stamp reads "UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

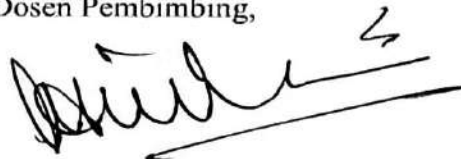
Prof. Dr. Rini Werdiningsih, M.S.  
NIDN. 0621105901

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2024

Dosen Pembimbing,



**Drs. Bambang Agus Windu S., MA**

**NIDN. 0616085902**

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

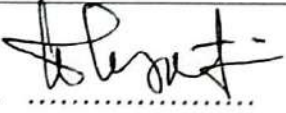
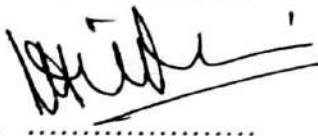

Setelah skripsi ini di terima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.  
Selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka  
Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG semarang, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Maret 2024

Waktu : 11.00 Wib s/d selesai

### Dosen Penguji :

NO.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	1. 
2.	Drs. Bambang Agus Windu S, MA	2. 
3.	Drs. M. Daenie, MA	3. 

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna kartu Telkomsel Pada kalangan Mahasiswa dan Pelajar di Kota Semarang. Dengan perumusan masalah pertama apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna kartu Telkomsel pada kalangan mahasiswa dan pelajar di Kota Semarang, kedua apakah ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna kartu Telkomsel pada kalangan mahasiswa dan pelajar di Kota Semarang, ketiga apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna kartu Telkomsel pada kalangan mahasiswa dan pelajar di Kota Semarang. Dengan tujuan untuk Sampel yang digunakan adalah 50 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan area random sampling. Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dalam bentuk Google Form. Sebelum dianalisis statistic, ditampilkan dalam tabel mono dan tabel silang, selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Dari penelitian yang telah dilakukan menghasilkan bahwa Kualitas Pelayanan dari Kartu Telkomsel masuk dalam kategori sangat tinggi (84,4%), variabel Kualitas Produk masuk dalam kategori sangat tinggi (82,7%), dan Loyalitas Pengguna masuk dalam kategori sangat tinggi (83%). Melalui pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan teknik korelasi product moment dengan hasil penelitian adalah  $r_{x_1y} = 0,891$  setelah dikonsultasikan dengan "r" tabel dengan N= 50 pada taraf signifikan 5% diketahui nilai "r" tabel adalah 0,279. dapat dikatakan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Telkomsel. sedangkan  $r_{x_2y} = 0,991$  setelah dikonsultasikan dengan "r" tabel dengan N= 50 pada taraf signifikan 5% diketahui nilai "r" tabel adalah 0,279. dapat dikatakan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kuat antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna kartu Telkomsel. Sedangkan  $r_{x_1x_2y} = 0,9905$  setelah dikonsultasikan dengan "r" tabel dengan N= 50 pada taraf signifikan 5% diketahui nilai "r" tabel adalah 0,279. dapat dikatakan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Telkomsel.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pengguna**