

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JET 20 MBPS MYREPUBLIC
CABANG SEMARANG KOTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

STEVEN LOVIS WP

NPM : 201003632110387

**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 PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JET 20 MBPS MYREPUBLIC CABANG SEMARANG KOTA

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,



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Progam Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, progam studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 30 Maret 2024

Dosen Pembimbing



DRS. M. DAENIE, MA
NIDN: 0605075901


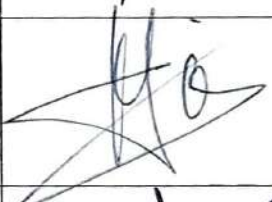

BERITA ACARA UJIAN

Setelah skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, kemudian mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 30 Maret 2024

Waktu : 12.00 S.d Selesai

NO.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Hermawan Budiyanto, S.Sos,M.Si	
2.	Drs. M. Daenie, MA	
3.	Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B M.Si	

ABSTRAKSI

MyRepublic adalah merek dagang untuk jasa penyediaan internet dan TV berbayar yang dikelola oleh PT Innovate Mas Indonesia dan PT Eka Mas Republik. Keduanya merupakan entitas anak tidak langsung PT Dian Swastatika Sentosa Tbk ("DSSA") melalui kepemilikan di PT DSSA Mas Sejahtera. Peneliti bermaksud menelaah kepuasan pelanggan dari tinjauan kualitas produk dan kualitas pelayanann pada salah satu cabang yaitu JET 20 Mbps MyRepublic Semarang Kota. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah para pengguna JET 20 Mbps MyRepublic Semarang Kota yang telah melakukan pembelian ulang pada JET 20 Mbps MyRepublic Semarang Kota dengan jumlah sampel porposif 50 orang responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, kuesioner dan tinjauan pustaka. teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif. Teknik penarikan sampel dengan teknik *non random sampling* yaitu sampling aksidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic *Product Moment* dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Kualitas produk pada JET 20 Mbps MyRepublic Semarang sangat tinggi dengan skor 82,17%, (2) Kualitas Pelayanan pada JET 20 Mbps MyRepublic Semarang termasuk kategori sangat tinggi dengan skor 82,29%, (3) Tingkat kepuasan pelanggan di JET 20 Mbps MyRepublic Semarang kategori sangat tinggi dengan skor 78,29%, (4) Ada pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembeli di JET 20 Mbps MyRepublic Semarang dengan kolerasi sebesar 0,822 dan setelah diuji dengan $F_h > F_t$ atau $6,06 > 3,18$. (5) Sumbangan Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di JET 20 Mbps MyRepublic Semarang sebesar 20,5% sedangkan 79,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan