

ABSTRAK

PUTRI INDAHSAARI. 2026. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indihome Kota Makassar. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Hj. Naidah dan Abdul Muthalib.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dengan pengambilan sampel dari responden yang merupakan pelanggan aktif layanan Indihome di Kota Makassar. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan skunder menggunakan Skala Likert. Hasil analisis statistik dengan aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel $0,872 < 1,664$ dan nilai signifikan $0,386 > 0,05$. Selanjutnya layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel $2,122 > 1,664$ dan nilai signifikan $0,037 > 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan merupakan faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas produk, sehingga perusahaan perlu lebih memprioritaskan peningkatan aspek layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Layanan, Kepuasan Pelanggan.

