



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PROVIDER INTERNET**

SKRIPSI

TIRTA BAHRI

1616.1111.0908

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, 23 Juli 2021



Tirta Bahri

1616.1111.0908

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tirta Bahri
NIM : 1616.1111.0908
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Internet

Jakarta, 23 Juli 2021

Puket I Bidang Akademik STIE JIC

Dosen Pembimbing

The image shows a blue ink signature of Drs. H. Arjuna Wiwaha, M.M. written over a blue circular logo for STIE JIC. The logo features a globe and the text 'STIE JIC' below it.

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, M.M.)



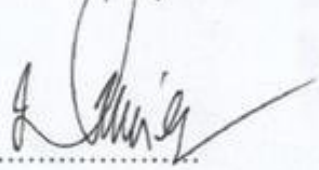

The image shows a blue ink signature of Zurlina Lubis, SE. MM. written in a cursive style.

(Zurlina Lubis, SE. MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian Skripsi diselenggarakan : 13 Agustus 2021

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: <u>Drs. H. Arjuna Wuwaha, M.M</u>	
Anggota	: 1. <u>Dt. Evi Susanti, SE. MM</u>	
	2. <u>Drs. Haryono, M.Si.</u>	
	3. <u>Zurlina Lubis, SE MM.</u>	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER INTERNET”**

Penyusunan laporan skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College program studi Manajemen Pemasaran.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Pada kesempatan ini, perkenankanlah dengan kesungguhan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, M.M. selaku Ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, M.M. selaku Puket I.
3. Ibu Dr. Evi Susanti, SE, M.M. selaku Kaprodi Manajemen.
4. Ibu Zurlina Lubis, SE. MM selaku Dosen Pembimbing Utama penulis, yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Penelitian ini saya persembahkan untuk orang tua penulis Bapak Endo Suhendo, Ibu Gusnawati dan adik – adik saya Rifky, Abdurrohman, Jidan dan Farikih terima kasih atas segala semangat dan motivasi yang diberikan.
8. Amalia Dwi Puspita yang tidak henti – hentinya memberikan semangat, nasihat, masukan dan waktunya bagi penulis.
8. Ariel, Danang, Wahyu, Delarena, Iqlima, Wiwik yang selalu memberikan support dan memberikan saran untuk penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua.

Jakarta, 13 Agustus 2021



Tirta Bahri

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademis STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tirta Bahri
NIM : 1616.1111.0908
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College Hak Bebas Royalti Noneklusif atas skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER INTERNET**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak Bebas Royalti Non Ekklusif** ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalihmediakan/format-kan, mengelola dalam bentuk pengakalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 13 Agustus 2021


Tirta Bahri
1616.1111.0908

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga provider internet merek IndiHome dan MyRepublic. Penelitian ini dilakukan kepada seluruh pelanggan provider internet IndiHome dan MyRepublic yang berlangganan di bulan Maret 2021 dengan paket 30 Mbps di Wilayah Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan dan metode lapangan. Penelitian ini diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji t, dimana t hitung = 3,336 lebih besar dari t table = 1,98761 atau ($3,336 > 1,98761$) dan adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji t, dimana t hitung = 5,774 lebih besar dari t table = 1,98761 atau ($5,774 > 1,98761$). Dan dari hasil uji koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% di pengaruhi oleh aspek lain. Dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang rendah dari variabel motivasi dan persepsi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Provider Internet ,IndiHome, MyRepublic

ABSTRACT

This study discusses the influence of service quality and price of customer satisfaction. The purpose of this study was to determine magnitude of the influence of service quality and price of the customer satisfaction of IndiHome and MyRepublic Internet Provider. This research was conducted on all customers of IndiHome and MyRepublic internet providers who subscribed in March 2021 with a 30 Mbps package in the Central Jakarta Area. This research used the literature method and the field method. This research was processed using SPSS 26.

The result showed the influence of service quality on customer satisfaction from the t test results, where t arithmetic = 3,336 is greater than t table = 1, 98761 or $(3,336 > 1, 98761)$ and there was an affect of price on customer satisfaction from the t test results, where t arithmetic = 5,774 is greater than t table = 1, 98761 or $(5,774 > 1, 98761)$. And from the test result the coefficient of determination of service quality and price variables affect customer satisfaction by 29,6% and the remaining 70,4% is influenced by other aspects. It can be concluded that there is a low effect of the service quality and price on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Provider Internet, IndiHome, MyRepublic

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Harga	11
3. Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Rerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
1. Lokasi.....	20
2. Waktu Penelitian	20
B. Populasi, Sampel dan Metode Pengumpulan Data	20
1. Populasi.....	20
2. Sampel.....	20
3. Metode Pengumpulan Data.....	23
C. Definisi Oprasional Variabel	26
1. Variabel Independen	26
a. Kualitas Pelayanan	26
b. Harga.....	26
2. Variabel Dependen.....	26
Kepuasan Konsumen.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	26
E. Gambaran Umum Objek Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	42
B. Pengolahan Data.....	63
C. Pengujian Hipotesis.....	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	82
C. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	: Layanan Provider Internet di Indonesia	2
TABEL 1.2	: Perbandingan Harga IndiHome dan MyRepublic	3
TABEL 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	16
TABEL 3.1	: Teknik Pengambilan Sampel Sugiyono	22
TABEL 3.2	: Skala Likert	26
TABEL 3.3	: Analisis Deskriptif.....	27
TABEL 3.4	: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	28
TABEL 3.5	: Uji Validitas Variabel Harga.....	29
TABEL 3.6	: Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	30
TABEL 3.7	: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	31
TABEL 3.8	: Uji Reliabilitas Variabel Harga	31
TABEL 3.9	: Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	31
TABEL 3.10	: Koefisien Korelasi	35
TABEL 4.1	: Jenis Kelamin Responden	42
TABEL 4.2	: Usia Responden.....	42
TABEL 4.3	: Pekerjaan Responden	43
TABEL 4.4	: Pendapatan Per Bulan Responden.....	44
TABEL 4.5	: Pengguna Provider Responden.....	44

TABEL 4.6	: Tanggapan Pertanyaan No.1 Indikator Kualitas Pelayanan	45
TABEL 4.7	: Tanggapan Pertanyaan No.2 Indikator Kualitas Pelayanan	46
TABEL 4.8	: Tanggapan Pertanyaan No.3 Indikator Kualitas Pelayanan	46
TABEL 4.9	: Tanggapan Pertanyaan No.4 Indikator Kualitas Pelayanan	47
TABEL 4.10	: Tanggapan Pertanyaan No.5 Indikator Kualitas Pelayanan	48
TABEL 4.11	: Tanggapan Pertanyaan No.6 Indikator Kualitas Pelayanan	48
TABEL 4.12	: Tanggapan Pertanyaan No.7 Indikator Kualitas Pelayanan	49
TABEL 4.13	: Tanggapan Pertanyaan No.8 Indikator Kualitas Pelayanan	50
TABEL 4.14	: Tanggapan Pertanyaan No.9 Indikator Kualitas Pelayanan	50
TABEL 4.15	: Tanggapan Pertanyaan No.10 Indikator Kualitas Pelayanan	51
TABEL 4.16	: Hasil Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan	52
TABEL 4.17	: Tanggapan Pertanyaan No.1 Indikator Harga	53
TABEL 4.18	: Tanggapan Pertanyaan No.2 Indikator Harga	54
TABEL 4.19	: Tanggapan Pertanyaan No.3 Indikator Harga	54
TABEL 4.20	: Tanggapan Pertanyaan No.4 Indikator Harga	55
TABEL 4.21	: Tanggapan Pertanyaan No.5 Indikator Harga	56
TABEL 4.22	: Tanggapan Pertanyaan No.6 Indikator Harga	56
TABEL 4.23	: Hasil Rekapitulasi Penilaian Harga	57
TABEL 4.24	: Tanggapan Pertanyaan No.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	58

TABEL 4.25	: Tanggapan Pertanyaan No.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	59
TABEL 4.26	: Tanggapan Pertanyaan No.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	59
TABEL 4.27	: Tanggapan Pertanyaan No.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	60
TABEL 4.28	: Tanggapan Pertanyaan No.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	61
TABEL 4.29	: Tanggapan Pertanyaan No.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	61
TABEL 4.30	: Hasil Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan	62
TABEL 4.31	: Uji Kolmogorov-Smirnov	64
TABEL 4.32	: Uji Multikolonieritas.....	65
TABEL 4.33	: Uji Regresi Linear Kualitas Pelayanan	67
TABEL 4.34	: Uji Regresi Linear Harga	69
TABEL 4.35	: Uji Regresi Linear Berganda.....	71
TABEL 4.36	: Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan	72
TABEL 4.37	: Uji Koefisien Korelasi Harga.....	72
TABEL 4.38	: Uji Koefisien Korelasi Berganda	73
TABEL 4.39	: Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan.....	74
TABEL 4.40	: Uji Koefisien Determinasi Harga.....	75
TABEL 4.41	: Uji Koefisien Determinasi Berganda	76
TABEL 4.42	: Uji Statistik T Kualitas Pelayanan.....	77
TABEL 4.43	: Uji Statistik T Harga.....	78

TABEL 4.44 : Uji Statistik F..... 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Rerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 : Logo Perusahaan IndiHome	40
Gambar 3.2 : Logo Perusahaan MyRepublic.....	40
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas Histogram	63
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	63
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 4.4 : Grafik Linier Sederhana Kualitas Pelayanan	68
Gambar 4.5 : Grafik Linier Sederhana Harga.....	70
Gambar 4.6 : Hasil Uji T Kualitas Pelayanan.....	78
Gambar 4.7 : Hasil Uji T Harga.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2 : Tabulasi Tanggapan Responden Harga
- Lampiran 2 : Tabulasi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 3 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3 : Uji Validitas Harga
- Lampiran 3 : Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Harga
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 : Uji Normalitas Histogram
- Lampiran 5 : Uji Normalitas P-Plot
- Lampiran 6 : Uji Kolmogorov-Smirnov
- Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Uji Multikolonieritas
- Lampiran 9 : Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 : Uji Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 : Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10 : Uji Korelasi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10 : Uji Korelasi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10 : Uji Korelasi Linier Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11 : Uji Determinasi Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11 : Uji Determinasi Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11 : Uji Determinasi Berganda Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 : Uji Statistik T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 : Uji Statistik T Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 : Uji Statistik F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 13 : Titik Tabel Persentase Distribusi T (Tabel)

Lampiran 14 : Titik Tabel Persentase Distribusi F (Tabel)

Lampiran 15 : Daftar Riwayat Hidup