

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN PADA JARINGAN 4G PT TELKOMSEL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana**



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akhmad Irfai

NIM : 43113110601

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengurip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiatis (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2017



Akhmad Irfai

NIM : 43113110601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Irfai

NIM : 43113110601

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas

Layanan Pada Jaringan 4G PT Telkomsel Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Jakarta

Dilakukan Oleh :

Ketua Pengaji.

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Luna Haningsih, S.E., M.E.

Tanggal : 18 - 10 - 2017

Tanggal : 17 - 10 - 2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen.

Dr. Harnovinah, Ak., M.Si., C.A.
Tanggal :

Dudi Permana, M.M., Ph.D.
Tanggal : 19/10 . 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Jaringan 4G PT Telkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Viciwati, S.T., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Kedua orang tua tercinta dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa

dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
6. Rekan-rekan di Divisi Operational and Maintenance bagian MBTS baik NOC maupun FOP PT iForte Solusi Infotek
7. Para sahabat dan teman dari Universitas Mercu Buana maupun bukan serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2017

Akhmad Irfai

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
 Bab I Pendahuluan.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian.....	9
 Bab II Kajian Pustaka, Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	 11
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran.....	11
2. Jasa	13
3. Harga.....	17
4. Kualitas Produk	28
5. Kualitas Layanan.....	33
6. Kepuasan Pelanggan	35
7. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
8. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
9. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
B. Rerangka Pemikiran	38
C. Penelitian Terdahulu.....	39

Bab III Metode Penelitian	46
A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
B. Desain Penelitian	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	47
D. Pengukuran Variabel.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisis Data.....	57
1. Statistik Deskriptif	57
2. Uji Kualitas Data.....	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Analisis Regresi Linier Berganda	62
5. Uji Hipotesis	64
Bab IV Hasil Analisis dan Pembahasan.....	68
A. Gambaran Umum PT Telkomsel	68
1. Makna Logo PT Telkomsel Tbk.	69
2. Visi PT Telkomsel.....	70
3. Misi PT Telkomsel	70
B. Susunan Direksi PT Telkomsel.....	71
C. Statistik Deskriptif	71
D. Uji Kualitas Data.....	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reliabilitas	82
E. Uji Asumsi Klasik.....	83
1. Uji Normalitas Terhadap Residual	83
2. Uji Multikolinearitas	84
3. Uji Heteroskedastisitas.....	85
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
G. Pengujian Hipotesis	87
1. Koefisien Determinasi (R Square)	87
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	88
3. Uji Signifikansi Parsial t (Uji-t)	90
H. Pembahasan Hasil Penelitian	92
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	94

Bab V Kesimpulan dan Saran.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
Daftar Pustaka.....	99
Lampiran.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pra Survey Pelanggan Telkomsel 4G	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Tabel Contoh Bentuk Checklist Skala Likert	57
Tabel 3.3 Tabel Koefisien Korelasi Spearman	60
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi Dan Taksiranya	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Responden...	73
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai (X1) Harga	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai (X2) Kualitas Produk.....	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai (X3) Kualitas Produk Layanan.....	77
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai (Y) Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikoliniearitas	85
Tabel 4.17 Koefisien Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	91

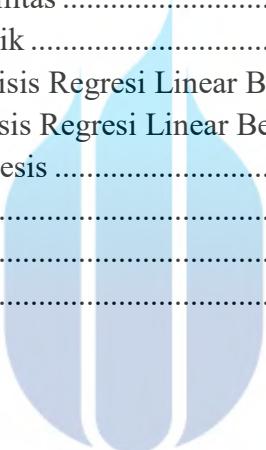
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelanggan Operator Seluler di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah BTS 4 Operator di Indonesia	4
Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa.....	16
Gambar 2.2 Hal-Hal Yang Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga	20
Gambar 2.3 Siklus Hidup Produk	31
Gambar 2.4 Rerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Logo Telkomsel	69
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 : Data Responden.....	107
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner	111
Lampiran 4 : Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	122
Lampiran 5 : Hasil Deskriptif Pernyataan Responden.....	124
Lampiran 6 :Uji Kualitas Data	133
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas	139
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik	140
Lampiran 9 : Data untuk Analisis Regresi Linear Berganda	142
Lampiran 10 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	145
Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis	146
Lampiran 12 : Tabel r.....	147
Lampiran 13 : Tabel Uji f	148
Lampiran 14 : Tabel Uji t.....	149


UNIVERSITAS
MERCU BUANA