



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INTERNET BROADBAND**

(Studi Kasus terhadap para Mahasiswa MM UMB, Jakarta).

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

Ali Mansjur

55110110-059

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN 2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Broadband (Studi Kasus terhadap para Mahasiswa MM UMB, Jakarta)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Ali Mansjur
NIM : 55110110059
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Agustus 2012



Ali Mansjur

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Broadband.**
(Studi Kasus terhadap para Mahasiswa MM UMB, Jakarta)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ali Mansjur

NIM : 55110110059

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012



**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pasacasarjana



Dr. Rina Astini, SE, ME

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini, MSc

Pembimbing



Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur yang tak terhingga kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas menyusun tesis dengan judul: Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Internet *Broadband* (Studi Kasus terhadap para Mahasiswa MM UMB, Jakarta), yang merupakan salah satu persyaratan dalam program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Menteng, Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan tesis ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana sekaligus Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya terhadap penelitian dan penulisan karya akhir ini sehingga penulis mampu mewujudkannya dalam bentuk karya akhir ini.
2. Istri dan anak tercinta yang jatah waktu kebersamaannya telah dikurangi oleh aktifitas penyusunan karya akhir ini, namun tetap selalu memberikan dukungan yang terbaik kepada suami sekaligus ayah ini sehingga akhirnya mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan karya akhir ini.
3. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan nasihat, moral, materil dan do'a sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.
4. Rekan-rekan Mahasiswa MM UMB se-angkatan yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang perannya telah memberikan kontribusi pula dalam penulisan ini.
5. Para Mahasiswa MM UMB yang menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih telah menjadi responden dan menjadi bagian dari penelitian ini. Salam sukses untuk Anda semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	13
1.3. Rumusan dan Batasan Masalah.....	14
1.3.1 Rumusan Masalah.....	14
1.3.2 Batasan Masalah.....	14
1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	15
1.5. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	15
BAB II – DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	16
2.1 <i>Broadband</i>	16
2.1.1 Definisi <i>Broadband</i>	16
2.1.2. Manfaat Internet <i>Broadband</i>	17
2.1.3. Aplikasi <i>Broadband</i>	19
2.1.4. Teknologi <i>Broadband</i>	20
2.1.5. Faktor-faktor Kunci Sukses <i>Broadband</i>	20

2.1.6. Kondisi <i>Broadband</i> Indonesia Saat Ini	21
2.1.7 Pengakses Internet Indonesia Didominasi Kaum Muda	22
2.1.8 Internet, Pendidikan dan Mahasiswa	24
2.2 Mahasiswa MM UMB, Jakarta	25
2.2.1 Terminologi Mahasiswa dan Magister Manajemen (MM)	26
2.2.2 Universitas Mercu Buana , Jakarta	27
2.2.3 Program Magister Manajemen UMB	27
2.2.4 Visi dan Misi Program Magister Manajemen UMB	28
2.2.5 Sekilas Sejarah MM UMB	30
2.2.6 Pengurus Program Pascasarjana UMB	31
BAB III – KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	32
3.1 Kajian Pustaka	32
3.1.1 Kepuasan Pelanggan	32
3.1.2. Harga	38
3.1.3 Kualitas Produk	41
3.1.4 Kualitas Pelayanan	46
3.1.5 Penelitian Terdahulu	50
3.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	52
3.3. Hipotesis	53
BAB IV – METODE RISET	54
4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	54
4.1.1 Variabel Penelitian	54
4.1.2 Definisi Operasional	54
4.2. Metode dan Jenis Penelitian	58
4.3. Lokasi Penelitian	58
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian	58
4.5. Metode Pengumpulan Data	61
4.5.1 Jenis dan Sumber Data	61
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data	62
4.6. Teknik Analisis	63
4.6.1 Analisis Data Kuantitatif	64

4.6.2 Uji Kualitas Instrumen/Kuesioner	64
4.6.3 Uji Asumsi Klasik	66
4.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.6.5 Pengujian Hipotesis Penelitian	69
4.6.6 Analisis Keragaman / Anova	71
4.6.6 Analisis Dimensi.....	72
BAB V – HASIL DAN ANALISIS	73
5.1 Gambaran Umum Responden.....	73
5.1.1. Jenis kelamin	73
5.1.2. Usia Responden	74
5.1.3. Pekerjaan Responden.....	75
5.1.4. Operator Internet <i>Broadband</i>	76
5.1.5 Biaya Internet Bulanan	77
5.2 Analisis Data Deskriptif	78
5.3 Hasil Uji Instrumen	82
5.3.1 Uji Validitas.....	82
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	85
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	86
5.4.1 Uji Normalitas	86
5.4.2 Uji Multikolinieritas	88
5.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	89
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	90
5.6. Pengujian Hipotesis	92
5.6.1 Pengujian Parsial (Uji t).....	92
5.6.2 Pengujian Simultan (Uji F)	95
5.6.3 Koefisien Determinasi	96
5.7 Hasil Uji Keragaman (Anova)	97
5.8 Hasil Uji Korelasi Matriks Dimensi	104
5.9 Pembahasan	106
5.9 Penelitian Selanjutnya	108

BAB VI – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	109
6.1. Kesimpulan.....	109
6.2. Rekomendasi	111
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118
RIWAYAT HIDUP	135



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Perkembangan Perbandingan Tarif <i>Broadband</i> di Indonesia.....	6
Gambar 1.2: Paket Pilihan Internet AHA dari Esia	7
Gambar 1.3: Paket Pilihan Internet Flash dari Telkomsel.....	8
Gambar 1.4: <i>Broadband Performance</i> Indonesia vs Negara Tetangga.....	10
Gambar 2.1: <i>Screenshot</i> KRS Online UMB.....	26
Gambar 3.1: Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	38
Gambar 3.2: Dimensi Harga.....	41
Gambar 3.3: Dimensi Kualitas Produk.....	46
Gambar 3.4: Dimensi Kualitas Layanan.....	49
Gambar 5.1: Histogram yang Menunjukkan Normalitas.....	86
Gambar 5.2: Kurva Normalitas Data.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Pelanggan <i>Broadband</i>	21
Tabel 3.1 - Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 4.1 – Tabel Variabel, Dimensi dan Indikator	55
Tabel 4.2 – Kode Jawaban.....	63
Tabel 4.3 – Analisis Dimensi.....	72
Tabel 5.1 – Indeks Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 5.2 – Indeks Harga.....	80
Tabel 5.3 – Indeks Kualitas Produk	81
Tabel 5.4 – Indeks Kualitas Layanan.....	81
Tabel 5.5 – Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 5.6 – Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 5.7 – Uji Kolmogrov-Smirnov.....	88
Tabel 5.8 – Pengujian Multikolinieritas.....	89
Tabel 5.9 – Hasil Analisis Regresi Berganda.....	91
Tabel 5.10 – Kode Operator dan Jumlah Responden.....	98
Tabel 5.11 – Hasil Uji One-Way Anova.....	98
Tabel 5.12 – Summary Uji Keragaman	103
Tabel 5.13 – Hasil Uji Korelasi Matriks Dimensi.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner	118
B. Hasil Jawaban Kuesioner	120
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	122
D. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	125
E. Hasil Uji Multikolinearitas	126
F. Hasil Uji Heterokedastisitas	127
G. Hasil Uji Regresi	128
H. Hasil Uji Korelasi Matriks Dimensi Antar Variabel	131
I. SPSS Warning Output untuk Uji Keragaman bila data pengguna Biznet dan Esia dimasukkan	134



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 : Pengguna Internet di Indonesia dalam Bentuk Persentase Populasi	1
Grafik 1.2: Trsansi dari berbagi pakai menuju akses pribadi	2
Grafik 1.3: Dampak pertumbuhan telekomunikasi	4
Grafik 1.4 : Perbandingan kecepatan koneksi	8
Grafik 1.5 : <i>Broadband performance</i> Indonesia vs Negara Tetangga	9
Grafik 1.6 : <i>Broadband performance</i> Indonesia	9
Grafik 1.7 : Komposisi pengguna internet, menurut kelompok umur	11
Grafik 2.1 : Proporsi pengguna yang mengakses Internet tiap hari dengan ponsel	22
Grafik 2.2: Komposisi pengguna Internet menurut kelompok umur	23
Grafik 5.1: Jenis Kelamin Responden	74
Grafik 5.2: Usia Responden	75
Grafik 5.3: Pekerjaan Responden	76
Grafik 5.4: Operator Internet <i>Broadband</i>	77
Grafik 5.5: Biaya Internet Bulanan	78
Grafik 5.6: Pengujian Heterokedastisitas	90

DAFTAR SINGKATAN

No	Singkatan	Kepanjangan
1	BWA	<i>Broadband Wireless Access</i>
2	Dirjen	Direktorat Jendral
3	DSL	<i>Digital Subscriber Line</i>
4	EVDO	<i>Evolution, Data Only</i>
5	FCC	<i>Federal Communication Commission</i>
6	GDP	Produk Domestik Bruto
7	HSDPA	<i>High Speed Downlink Paket Access</i>
8	ITU-T	<i>International Telecommunication Union – Telecommunications</i>
9	ISP	<i>Internet Service Provider</i>
10	Kbps	<i>Kilobits per second</i>
11	KRS	Kartu Rencana Studi
12	LPPMI	Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat Informasi
13	Mbps	<i>Megabits per second</i>
14	MM	Magister Manajemen
15	OECD	<i>Organisation for Economic Co-Operation and Development</i>
16	Postel	Pos dan Telekomunikasi
17	PLN	Perusahaan Listrik Negara
18	SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
19	TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi
20	UMB	Universitas Mercu Buana
21	V-SAT	<i>Very Small Aperture Terminal</i>
22	WiMAX	<i>Worldwide Interoperability for Microwave Access</i>
23	W-LAN	<i>Wireless Local Area Network</i>