

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada INDOSAT OOREDOO)

SKRIPSI



Disusun oleh :

Selviana Dwi Rahmawati

Nim : 43116010148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada INDOSAT OOREDOO)

Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
S1 Universitas Mercu Buana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Selviana Dwi Rahmawati

Nim : 43116010148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selviana Dwi Rahmawati

Nim : 43116010148

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip 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 plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 July 2019



Selviana Dwi Rahmawati

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selviana Dwi Rahmawati
Nim : 43116010148
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan terhadap
Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo
Tanggal Ujian Lulus :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Priyono SE,ME

Tanggal : 08 Desember 2020

Dudi Permana Ph.D.

Tanggal : 08 Desember 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,

CIPSAS., CMA., CSRS

Tanggal : 09 Januari 2020



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 09 Januari 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Indosat Ooredoo). Penelitian ini dilakukan pada 155 responden dengan melakukan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner dan menggunakan *purposif sampling* untuk pengambilan sample. Analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS dimana pengolahan data menggunakan program SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.. sedangkan Harga dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan,

Indosat Ooredoo



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Service Quality, Price and Trustworthiness on Customer Satisfaction (Study at Indosat Ooredoo). This research was conducted on 155 respondents using a quantitative approach. The data collection technique used was a questionnaire and used purposive sampling for sampling. The data analysis used was SEM-PLS where data processing used the SmartPLS version 3.0 program. The results of this study indicate that Service Quality has a positive but insignificant effect on Customer Satisfaction .. while Price and Trust have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.
Keywords: Service Quality, Price, Trust, Customer Satisfaction, Indosat Ooredoo*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo”**. 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 skripsi tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari Bapak Priyono, S.E, ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat – nasihat yang sangat bermanfaat kepada Penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada ;

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Jajaran Program studi manajemen S1, Ibu Tine Yuliantini, S.Par., MM dan Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuannya;
5. Orang tua tercinta Ayah Suharyanto, Ibu Turiyah & Kakak saya Nurlita Alviyanti serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan saya Diah, Evy, Resti, Era, Kintan, Nabila, Indah dan Ferdy yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan dan saran serta kritikan 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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 10 July 2020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
1. Kontribusi Praktis.....	11
2. Kegunaan Teoritis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
a. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	13
b. Pengertian Pemasaran	14
c. Fungsi Pemasaran	15
2. Kualitas Layanan.....	17
a. Pengertian Kualitas Layanan	17
b. Dimensi Kualitas Layanan	18

3. Harga	20
a. Pengertian Harga	20
b. Indikator Harga	22
4. Kepercayaan	23
a. Pengertian Kepercayaan	23
b. Dimensi Kepercayaan	24
5. Kepuasan Pelanggan	27
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	28
c. Dimensi Kepuasan Pelanggan	29
B. Hubungan Antar Variabel	34
C. Kerangka Konseptual	35
D. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Oprasional Variabel	38
1. Definisi Variabel	38
2. Oprasional Variabel	39
D. Skala Pengukuran	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
F. Metode Pengumpulan Sampel	44
G. Metode Pengumpulan Data	45
H. Metode Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. Uji Instrumen Data	46
3. SEM (Structural Equation Modeling)	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Karakter Responden	53
1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	55
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	56
C. Deskriptif jawaban Kuesioner	57
1. Variabel Kualitas Layanan	57
2. Variabel Harga	58
3. Variabel Kepercayaan	59
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	60
D. Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS)	61
1. Evaluasi Measurement (Autermodel)	61
2. Pengujian Uji Model Struktural	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
1. Bagi Perusahaan Indosat Ooredoo	76
2. Saran untuk penelitian selanjutnya	77

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	----

LAMPIRAN	82
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	TOP Brand Award Index	4
1.2	Harga kartu paket Indosat Ooredoo	6
1.3	Pra survey	9
2.1	Penelitian terlebih dahulu	30
3.1	Oprasionalisasi variabel kualitas layanan	39
3.2	Oprasionalisasi variabel harga	41
3.3	Oprasionalisasi variabel kepercayaan	41
3.4	Oprasionalisasi variabel kepuasan pelanggan	42
3.5	Instrumen skala likert	43
4.1	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	53
4.2	Deskripsi responden berdasarkan usia	54
4.3	Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	55
4.4	Deskripsi responden berdasarkan penghasilan perbulan	55
4.5	Deskripsi responden berdasarkan domisili	56
4.6	Karakteristik jawaban responden variabel kualitas layanan	57
4.7	Karakteristik jawaban responden variabel harga	58
4.8	Karakteristik jawaban responden variabel kepercayaan	59
4.9	Karakteristik jawaban responden variabel kepuasan pelanggan	60
4.10	Hasil pengujian convergent validity	63
4.11	Hasil output AVE	64
4.12	Hasil uji discriminant validity (cross loading)	65
4.13	Average variance extracted (AVE)	66
4.14	Hasil uji discriminant validity (Fornell-larcker)	67

4.15	Hasil pengujian composite reability dan cronbach'c alpha	68
4.16	Hasil nilai uji R-Square (R^2)	68
4.17	Hasil pengujian hipotesis	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Pengguna smartphone di Indonesia	3
1.2	Pengguna kartu seluler terbesar di Indonesia	5
4.1	Hasil Algoritma PLS	62
4.2	Hasil Uji Bootstrapping	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	82
2	Hasil Output SPSS 20	87
3	Hasil Output PLS 3.0	91

