

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN DISKON
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK DI STO TELKOM KRANJI**

Divisi Administrasi

SKRIPSI



Nama

: Alfid Riyadi

NIM

: 43117210101

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN DISKON
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK DI STO TELKOM KRANJI**

Divisi Administrasi

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buna

Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Alfid Riyadi
NIM : 43117210101

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfid Riyadi

Nim : 43117210101

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Desember 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Alfid Riyadi

NIM: 43117210101

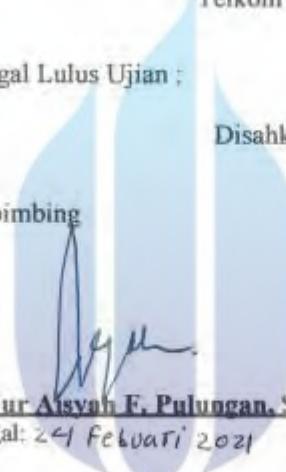
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Alfid Riyadi
NIM : 43117210101
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia TBK di STO Telkom Kranji.

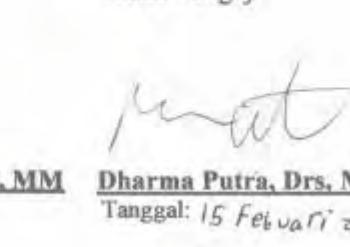
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh

Pembimbing

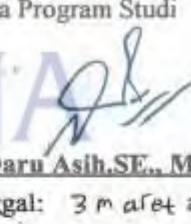

Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM
Tanggal: 24 Februari 2021

Ketua Pengaji


Dharma Putra, Drs, MM
Tanggal: 15 Februari 2021

MERCU BUANA
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi

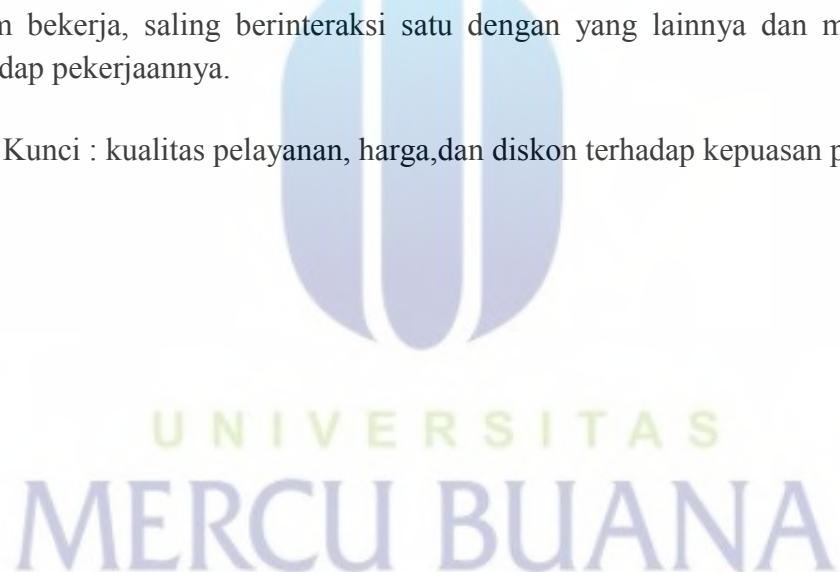
Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA
Tanggal: 3 Maret 2021


Dr. Daru Asih,SE., M.SI
Tanggal: 3 Maret 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan Diskon terhadap pelanggan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk di STO Telkom Kranji. Penelitian ini menggunakan teknik sample jenuh sebanyak 150 responden yang merupakan pelanggan dan didukung dengan teknik pengumpulan data primer. Metode yang digunakan dalam pengambilan sample ini adalah dengan metode sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 21. Hasil Penelitian terhadap hipotesis, menunjukkan bahwa variable kepemimpinan memiliki Pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan, pemimpin perusahaan dapat lebih memperhatikan masukan, bersikap adil, memberikan sugesti positif, dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan sehingga karyawan bisa fokus dalam bekerja, saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga,dan diskon terhadap kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price and discount on customers at PT Telekomunikasi Indonesia Tbk at STO Telkom Kranji. This study uses a saturated sample technique of 150 respondents who are customers and are supported by primary. The method used in this sample collection is the census method. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the help of the SPSS Version 21 program. The results of the research on the hypothesis show that the leadership variable has a positive and significant influence on customer satisfaction. Based on the research results, it can be suggested that company leaders pay more attention to input, be fair, give positive suggestions, and support the achievement of company goals so that employees can focus on work, interact with each other and feel satisfied with their work.

Keywords: service quality, price, and discounts on customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN DISKON TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk di STO Telkom Kranji”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat yang tiada hentinya dan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih,M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

S1 Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teman – teman yang selalu support saya menemani saya Sugandi Prayoga dan teman – teman sepermainan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung saya untuk memberikan motivasi dalam masa kuliah berlangsung.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per-satu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta do'anya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata 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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 01 Desember 2020

Alfid Riyadi
43117210101

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Kontribusi Penelitian..... | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka | 11 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2. Kualitas pelayanan (Jasa)..... | 14 |
| 3. Harga..... | 21 |
| 4. Potongan Harga..... | 31 |

| | |
|-------------------------------|----|
| B. Penelitian Terdahulu | 34 |
| C. Hipotesis Penelitian..... | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 39 |
| B. Desain Penelitian..... | 39 |
| C. Definisi Variabel dan Operasional Variabel | 40 |
| 1. Definisi Variabel | 40 |
| 2. Operasional Variabel..... | 40 |
| D. Skala Pengukuran..... | 42 |
| E. Populasi dan sampel..... | 42 |
| 1. Populasi..... | 42 |
| 2. Sampel..... | 43 |
| F. Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| G. Metode Analisa Data..... | 44 |
| 1. Uji Instrumen Data..... | 44 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 45 |
| 3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 47 |
| 4. Uji Hipotesis | 48 |
| 5. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... | 48 |
| 6. Koefisien Determinasi (R ²)..... | 49 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|----|--|----|
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian | 50 |
| 1. | Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk..... | 50 |
| 2. | Tempat dan waktu penelitian..... | 51 |
| B. | Karakteristik Profil Responden..... | 51 |
| C. | Statistik Deskriptif | 52 |
| 1. | Deskripsi Responden | 52 |
| 2. | Deskripsi Variabel | 53 |
| D. | Hasil Uji Instrumen..... | 57 |
| 1. | Uji Validitas..... | 57 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 60 |
| E. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 61 |
| 1. | Uji Normalitas | 61 |
| 2. | Uji Multikolonieritas | 63 |
| 3. | Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| F. | Analisis Regresi Linier Berganda | 64 |
| G. | Hasil Uji Kesesuaian Model | 66 |
| 1. | Uji Koefisien Determinasi (R2)..... | 66 |
| 2. | Uji Ketepatan Model (Uji F)..... | 67 |
| H. | Hasil Uji Hipotesis (Uji t) | 67 |
| 1. | Uji Signikan Parameter Individual (Uji-t) | 67 |
| 2. | Pengujian Hipotesis Pertama Kualitas Pelayanan (X1)..... | 68 |
| 3. | Pengujian Hipotesis Kedua Harga (X2) | 69 |

| | |
|---|----|
| 4. Pengujian hipotesis ketiga Diskon (X3) | 69 |
| I. Pembahasan Hasil Penelitian | 70 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan | 72 |
| B. Saran | 72 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| LAMPIRAN | 76 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| 1.1 | Pengguna PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Tahun 2015 – 2019 | 3 |
| 1.2 | Tabulasi hasil pra survei market PT Telekomunikasi Indonesia Tbk..... | 4 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 34 |
| 3.1 | Oprasional variabel..... | 44 |
| 3.2 | Bobot Penelitian Kuesioner | 47 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 82 |
| 4.2 | Karakteristik Responden BerdasarkanUsia..... | 82 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 84 |
| 4.4 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan | 84 |
| 4.5 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga | 85 |
| 4.6 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Diskon..... | 86 |
| 4.7 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 87 |
| 4.8 | Hasil Uji Validasi Kuesioner Kualitas pelayanan (X1) | 88 |
| 4.9 | Hasil Uji Validasi Kuesioner Harga (X2) | 90 |
| 4.10 | Hasil Uji Validasi Kuesioner Diskon (X3) | 91 |
| 4.11 | Hasil Uji Validasi Kuesioner Kepuasan pelanggan (Y) | 93 |
| 4.12 | Uji Reliabilitas | 95 |
| 4.13 | P-Plot Uji Normalitas..... | 97 |
| 4.14 | Hasil Uji Multikolonieritas Uji Multikolonieritas..... | 98 |
| 4.15 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | xx |
| 4.16 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) Model Summary | xx |

| | |
|--|----|
| 4.17 Hasil Uji Ketetapan Model (Uji F) | xx |
| 4.18 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) | xx |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|---------------|-------------------------------------|----------------|
| 2.1 | Rerangka Penelitian | 38 |
| 4.1 | P-Plot Uji Normalitas..... | 92 |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 95 |



LAMPIRAN

| | | |
|-----|--|-----|
| 3.1 | Lampiran 1 : Kuesioner..... | 83 |
| 3.2 | Lampiran 2 : Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 96 |
| 3.3 | Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas..... | 98 |
| 3.4 | Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas..... | 100 |
| 3.5 | Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 101 |
| 3.6 | Lampiran 6 : Hasil Uji Kesesuaian Model..... | 102 |
| 3.7 | Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 103 |
| 3.8 | Lampiran 8 : Tabel F dan Tabel T | 103 |

