

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
KARTU SIMPATI JAKARTA BARAT**

**SKRIPSI**



DISUSUN OLEH :

UNIVERSITAS  
DAVA DIAN NUGROHO (43119010245)

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
KARTU SIMPATI JAKARTA BARAT**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen**

**Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS** DISUSUN OLEH :

**DAVA DIAN NUGROHO (43119010245)**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dava Dian Nugroho

NIM : 43119010245

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 18 Agustus 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Dava Dian Nugroho

43119010245

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dava Dian Nugroho  
NIM : 43119010245  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi  
Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Simpati Jakarta Barat  
Tanggal Sidang : 27 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Abdul Gani, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233221



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Simpati Jakarta Barat. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Abdul Gani, SE., M.M 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, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana..
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ali Hanafiah, S.E, M.M, DBA selaku Ketua Penguji Skripsi Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Hamdan, S.E, M.M selaku Penguji Skripsi Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
7. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Bapak dan Ibu serta keluarga yangselalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi dan semua dukungan baik moral maupun finansial.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
9. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2019 Universitas Mercu Buana.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap apa yang terkandung dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 11 Agustus 2023



Dava Dian Nugroho

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA,DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
A.Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran Jasa.....	12
2. Kepuasan Pengguna .....	13
3. Kualitas Produk.....	14
4. Persepsi Harga.....	17
5. Promosi .....	19
6. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Pengembangan Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	33
1. Definisi Variabel.....	33

2. Operasionalisasi variabel .....	35
D. Skala Pengukuran.....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
F. Metode Pengumpulan Data .....	39
G. Metode Analisis.....	39
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	40
2. Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS) .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
1. PT Telkomsel.....	46
2. Visi dan Misi .....	47
B. Analisis Deskriptif.....	48
1. Deskripsi Responden.....	48
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	51
C. Analisis Data.....	56
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	56
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pengguna .....	64
2. Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pengguna .....	65
3. Hubungan Promosi dengan Kepuasan Pengguna.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Produk Layanan Jaringan Kartu Telekomunikasi	4
1.2	Perkembangan Jumlah Pengguna Kartu Simpati	6
1.3	Hasil Survei Pendahuluan	8
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel	34
3.2	Tingkatan dengan Skala Likert	36
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	49
4.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	51
4.6	Distribusi Frekuensi Persepsi Harga	52
4.7	Distribusi Frekuensi Promosi	53
4.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna	55
4.9	Nilai Convergent Validity	56
4.10	Cross Loading	57
4.11	Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	58
4.12	Hasil Pengujian R-Square	59
4.13	Hasil Pengujian Q-Square	60
4.14	Hasil Langsung dan Tidak Langsung	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Grafiik Pengguna Telkomsel	5
2.1	Kerangka Konseptual	29
4.1	Hasil Uji Hipotesis	61

