

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN INTERNET SERVICE
PROVIDER INNOVATION NET (PT. INOVASI JARINGAN
NUSANTARA) DI WILAYAH JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



Nama : Fany Sri Kusumawati

Nim : 43117120234

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN INTERNET SERVICE
PROVIDER INNOVATION NET (PT. INOVASI JARINGAN
NUSANTARA) DI WILAYAH JAKARTA BARAT**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana
Jakarta

SKRIPSI



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

MERCU BUANA

Nama : Fany Sri Kusumawati

NIM : 43117120234

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fany Sri Kusumawati

Nim : 43117120234

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsil 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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 September 2023

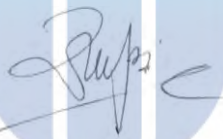


Fany Sri Kusumawati
43117120234

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fany Sri Kusumawati
Nim : 43117120234
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Internet Service Provider Innovation Net (PT Inovasi Jaringan Nusantara) Di Wilayah Jakarta Barat
Tanggal Lulus Ujian : 12 September 2023

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Zulfitri MS., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.)



(Dudi Permana, MM, Ph.D.)

LPTA 09232880



ABSTRAK

Tujuan penelitian mengetahui pengaruh pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap keputusan menggunakan layanan internet service provider innovation net PT Inovasi Jaringan Nusantara di wilayah Jakarta Barat. Populasi penelitian seluruh masyarakat yang menggunakan layanan internet service provider innovation net di wilayah Jakarta Barat. Populasi pada penelitian ini tidak dapat ditentukan. Pengambilan sampel adalah probability. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu sebesar 160 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Keputusan Menggunakan



ABSTRACT

The research objective was to determine the effect of perceived price, service quality and consumer satisfaction on the decision to use the internet service provider innovation net (PT InovasiNet Nusantara) during a pandemic. The research population is all people who use internet service provider innovation net services in the West Jakarta area. Sampling is probability. Sampling size using convenience sampling technique that is equal to 160 respondents. The data collection method uses a survey method, with a questionnaire research instrument. Data analysis in this study was the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. The results of this study prove that price perceptions have a positive and significant effect on the decision to use. Service quality has a positive and significant effect on usage decisions. Consumer satisfaction has a positive and significant effect on the decision to use.

Keywords: Perceived Price, Quality of Service, Consumer Satisfaction and Decision to Use



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Internet Service Provider Innovation Net (PT Inovasi Jaringan Nusantara) Di Wilayah Jakarta Barat”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 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 ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak Dr. Zulfitri MS., MM selaku dosen pembimbing skripsi saya 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 akan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

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

3. Dudi Permana, MM,Ph.D Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan moral, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini

Jakarta, 12 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fany Sri Kusumawati
43117120234

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Keputusan Menggunakan (Y).....	10
3. Persepsi Harga (X1).....	15
4. Kualitas Layanan (X2).....	19
5. Kepuasan Konsumen (X3).....	23
6. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Pengembangan Hipotesis	27
C. Kerangka Konseptual.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu Penelitian.....	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34

D. Pengukuran Variabel	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi	38
2. Sampel Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Analisis Deskriptif	45
1. Gambaran Umum Perusahaan	46
2. Deskripsi Responden	46
3. Deskriptif Variabel	46
B. Analisis Partial Least Square	47
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	55
2. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)1	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Menggunakan	65
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan	66
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
Tabel 1.1	Top Brand Index Internet Service Provider Indonesia 2021.....	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Pelanggan Innovation Net 2021.....	4
Tabel 1.3	Hasil Survey	47
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	28
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	49
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Persepsi Harga	50
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan.....	54
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	56
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	57
Tabel 4.12	Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i>	59
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Fornell Lacker)</i>	60
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	61

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	61
Tabel 4.17 Hasil Nilai R ² Variabel Endogen.....	62
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
Gambar 1.1	Negara Pengguna Internet Terbanyak Tahun 2021	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	56
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	58
Gambar 4.3	Hasil <i>Bootstrapping</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	73
2.	Hasil Kuesioner.....	79
3	<i>Chart</i>	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA