

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN KARTU  
TELKOMSEL**

**(Studi Pada Mahasiswa di DKI Jakarta)**



**Nama : Marcellus Kandi Purnama Hami**

**NIM : 43119010274**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN KARTU  
TELKOMSEL**

**(Studi Pada Mahasiswa di DKI Jakarta)**

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



**Nama : Marcellus Kandi Purnama Hami**

**NIM : 43119010274**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marcellus Kandi Purnama Hami

Nim : 43119010274

Program Studi : S1 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 tindakan plagiat (penjiplakan). Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Oktober 2023



Marcellus Kandi Purnama Hami

43119010274

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marcellus Kandi Purnama Hami  
Nim : 43119010274  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa di DKI Jakarta)  
Tanggal Lulus Ujian : 26 Febuari 2024

Disahkan Oleh  
Pembimbing

Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen

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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243502



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel”.

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 Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, motivasi, saran, waktu dan Semangat dalam Proses Penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Memberikan Kesehatan kepada Bapak.

Selama menyusun skripsi ini, Peneliti menyadari banyak menemukan hambatan dan dukungan, namun berkat bimbingan dan arahan serta saran dari berbagai pihak serta pembimbing, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Eri Marpala, SE., MM., Selaku Sekertaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
  5. Ibu Tine Yuliantini, Dr. S.Par, MM selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir.
  6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
  7. Teristimewa, kepada kedua orang tua dan keluarga sebagai motivasi terbesar Saya yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, yang selalu mendoakan, dan memberikan semangat sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
  8. Kepada teman-teman KJPP Kantor Jasa Penilai Publik Damianus Ambur dan Rekan Kantor Pusat Jakarta, yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada saya.
  9. Seluruh teman-teman seperjuangan dan para senior yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran serta doanya.
  10. Teruntuk diri saya sendiri yang telah berjuang dalam menyusun skripsi ini.
- Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan baik dalam penyajian penulisan maupun keterbatasan ilmu yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Jakarta 30 Oktober 2023



Marcellus Kandi Purnama Hami



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah penelitian .....	18
C. Tujuan penelitian .....	18
D. Kontribusi penelitian .....	18
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ....	20
A. Kajian pustaka .....	20
1. Manajemen Pemasaran .....	20
a. Pengertian Pemasaran .....	20
b. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	21
c. Fungsi Manajemen Pemasaran .....	22
d. <i>Consumer Behaviour</i> .....	23
2. Kualitas Pelayanan .....	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
3. Harga .....	26
a. Pengertian Harga .....	26
b. Dimensi dan Indikator Harga .....	27
4. Promosi .....	29
a. Pengertian Promosi .....	29



b. Dimensi dan Indikator Promosi .....	30
5. Kepuasan Pelanggan .....	32
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	32
b. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Pengembangan Hipotesis .....	38
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
b. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
c. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
D. Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Waktu dan tempat penelitian.....	43
B. Desain penelitian.....	44
C. Definisi dan operasionalisasi variabel.....	45
1. Definisi variabel .....	45
a. Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	45
b. Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....	46
2. Operasional variabel.....	47
D. Skala pengukuran .....	50
E. Populasi dan sampel penelitian .....	51
1. Populasi penelitian .....	51
2. Sampel penelitian .....	52
F. Metode pengumpulan data .....	53
G. Metode analisis data .....	53
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	54
2. Uji Instrumen .....	55
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	57
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Analisis Deskriptif .....	64
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
2. Deskripsi Responden.....	66

3. Deskripsi Variabel.....	69
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	74
1. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	74
2. Pengujian Model Struktural /Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	81
3. Hasil Pengujian Hipotesis ( <i>Estimasi Koefisien Jalur</i> ) .....	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

1.1 Data Pengguna Seluler .....	3
1.2 Laporan Data Penjualan Telkomsel .....	5
1.3 Perbandingan Harga Paket Belajar dengan Kompetitor.....	12
1.4 Kota Pelajar Terbaik di Indonesia Versi QS Best Student Cities .....	14
1.5 Hasil Pra-Survey .....	15
2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
3.1 Kota Pelajar Terbaik di Indonesia Versi QS Best Student Cities .....	43
3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
3.3 Operasional Variabel Harga .....	48
3.4 Operasional Variabel Promosi .....	48
3.5 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
3.6 Skala Likert .....	51
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	67
4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
4.4 Responden Berdasarkan Pembelian perbulan .....	68
4.5 Responden Berdasarkan Pernah Membeli Paket Belajar .....	69
4.6 Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
4.7 Variabel Harga .....	71
4.8 Variabel Promosi.....	72
4.9 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
4.10 Hasil Uji Validitas Konvergent ( <i>Convergent Validity</i> ).....	75
4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminan Validity</i> ) .....	78
4.12 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	79
4.13 Hasil Uji Validitas Diskriminan ( <i>Fornell Larcker Criterion</i> ) .....	80
4.14 Hasil Pengujian <i>Cronbach`s Alpha dan Composite Realibility</i> .....	81
4.15 Hasil Uji Nilai R – <i>Square (R2)</i> .....	82
4.16 Hasil Uji F Squae .....	83
4.17 Hasil Uji $Q^2$ .....	84
4.18 Hasil Pengujian Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Pengguna Internet Indonesia .....	1
1.2 Pengguna Paket Internet Berdasarkan Tingkat di masyarakat.....	6
1.3 Pengguna Paket Belajar Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	7
1.4 Rata-Rata Kecepatan Jaringan Telkomsel .....	9
1.5 Fitur Paket Belajar App MyTelkomsel .....	10
1.6 Fitur Paket Belajar *363*844#.....	11
1.7 Bentuk Promosi Poin Telkomsel.....	13
2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
4.1 Logo Telkomsel .....	66
4.2 Hasil Uji Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	77
4.3 Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Umum Responden .....	104
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner .....	110
Lampiran 3 : Karakteristik responden.....	125
Lampiran 4 : Deskripsi Variabel.....	126
Lampiran 5 : Hasil Output PLS.....	128

