



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Produk Indihome PT. Telkom
Witel Surabaya

Mohammad Rifqi Afrizal
151500212

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
Sutama Wisnu D,SE,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK INDIHOME PT TELKOM
WITEL SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

MOHAMMAD RIFQI AFRIZAL

151500212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya.

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Mohammad Rifqi Afrizal
- b. NIM : 151500212
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : rifqiafrizal0610@gmail.com

Surabaya, 8 Agustus 2019

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,

Suryadi
Drs. I Ketut Suryadi, SE, MM
NIP/NPP: 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II,

Sutama Wisnu D, SE, MM
NIP/NPP: 1507732/ DY

Menyetujui,
Dekan
Bambang Sulikhoroh, M.Si
NIP/NPP: 196701019.199203.2001

Tony Sugihno Wibowo, SE, MPd, MSM
NIP/NPP: 0709494/ DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI Adibiana Surabaya :

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 26 Juli
Tahun : 2019

Dosen Penguji I,



(Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM)
NIP/NPP : 0709494/ DY

Dosen Penguji II,



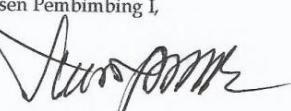
(Aristha Purwanthari Sawitri, SE, MA)
NPP : 1507729/DY

LEMBAR PERSETUJUAN

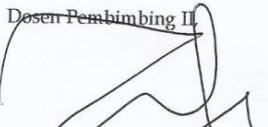
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk di presentasikan:

Tanggal : 12 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,


Drs. I Ketut Suraobagjarta, SE, MM
NIP/NPP: 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II


Sutama Wisnu D, SE, MM
NIP/NPP: 1507732/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Rifqi Afrizal
NIM : 151500212
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Juli 2019

Mahasiswa,



Mohammad Rifqi Afrizal

NIM : 151500212

Motto

“Jika sebuah jendela kesempatan muncul, jangan turunkan tirainya”

(Tom Peters)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiranAllah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:**"Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.DjokoAdiWaluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoro Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
3. Bapak Tony SusiloWibowo, SE, Mpd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM dan Bapak Sutama Wisnu J,SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Kepada Bapak selaku Pimpinan UD. Andri Jaya Sidoarjo yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.
7. Kepada kedua orang tua saya serta kakak dan adik saya yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.

8. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 16 April 2019
Penulis,

ABSTRACT

Customer satisfaction is a level of one's feelings that compares what is received with what is expected. This research was made with the aim to determine the effect of price, product quality and service quality on customer satisfaction. The population in this study were all Telkom Indihome Witel South Surabaya product customers. With the number of samples used in the study as many as 100 respondents loyal customers of Indihome products who have subscribed for 10 years in the Telkom Region of South Surabaya. The sampling technique in this study uses purposive sampling technique by considering certain criteria that must be met. The variables used in this study are Price (X1), Product Quality (X2), Service Quality (X3) and Customer Satisfaction (Y). Analysis of data obtained from respondents was processed using SPSS 23. Software results showed that price, product quality and service quality had a significant effect on customer satisfaction both in the partial test (t test) and simultaneously (f test). Based on the analysis conducted using the coefficient of determination R² of 0.180 shows that price, product quality and service quality is 18% while 82% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan produk Telkom Indihome Witel Surabaya Selatan. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden pelanggan setia produk Indihome yang berlangganan sudah 10 tahun di Wilayah Telkom Surabaya Selatan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan software SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik dalam uji parsial (uji t) maupun simultan (uji f). Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,180 menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 18% sedangkan 82% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	v
Abstract.....	vii
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	35
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.2 Data Khusus	65
4.3 Hasil Analisis Data.....	69
4.4 Pengujian Hipotesis	80
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Datang	11
3.1 Skala Likert	44
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2 Responden Berdasarkan Usia	63
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	64
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	66
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	67
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	68
4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	69
4.9 Uji Validitas	70
4.10 Uji Reliabilitas.....	72
4.11 Uji Normalitas	73
4.12 Uji Multikolinieritas	74
4.13 Uji Auto Korelasi	76
4.14 Uji Regresi Linier Berganda.....	77
4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi dan Korelasi.....	79
4.16 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
4.17 Tabel Hasil Pengujian Uji-t.....	81
4.18 Uji statistik-F.....	83

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	35
3.1 Rancangan Penelitian	40
4.1 Uji Heterokedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Pengujian Data Penelitian

Lampiran 4 : Matriks

Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Surat Keterangan Perizinan Perusahaan

Lampiran 8 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

Lampiran 9 : Lembar Persetujuan

Lampiran 10 : Surat Bimbingan Revisi Skripsi