



**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN INDIHOME PADA PT TELKOM INDONESIA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh:**

**Chantika Putri Aissyah**

**14030118140117**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Chantika Putri Aissyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140117
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang/ 14 September 2000
4. Jurusan / Program Studi : S1-Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl.Perum Griya Klipang Permai Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Indihome pada PT Telkom Indonesia Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Juni 2022

Pembuat pernyataan



Chantika Putri Aissyah

NIM. 14030118140117

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas  
Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia Semarang

Nama Penyusun : Chantika Putri Aissyah

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Diponegoro.

Semarang, 27 Juni 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.  
NIP. 19640827 199001 1 001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing

1. Agus Hermani DS., MM
2. Dr. Hari Susanta N, S.Sos., M.Si

(..........)


(.......)

### Dosen Penguji

1. Robetmi Jumpakita Pinem S.AB., MBA.
2. Dr. Hari Susanta N, S.Sos., M.Si
3. Drs. Agus Hermani DS., M.M,

(..........)

(..........)

(..........)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Professionalism is not about the job you do; it’s how you do the job”

“Whatever you decide to do, do it with passion and all of the energy that you have”

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang terus menerus mendoakan saya dan juga selalu mendukung saya untuk terus selalu bersyukur dan berusaha menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan semangat dan sudah banyak memberikan dukungan secara moril maupun materi dalam penyusunan skripsi.
3. Karyawan dari Indihome PT Telkom Semarang yang sudah memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan membantu penyelesaian skripsi saya.
4. Dosen Wali saya Bapak Robetmi Jumpakita serta Dosen Pembimbing I dan II saya, Bapak Agus Hermani dan Bapak Hari Susanta yang selalu membimbing dalam proses penyusunan Skripsi
5. Untuk Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan perkuliahan.
6. Untuk Wimala Wimardana yang sudah memberikan support untuk saya, membantu saya untuk menyelesaikan skripsi saya dan selalu menjadi tempat saya untuk berkeluh kesah.
7. Untuk Putrika Nayana dan Ajeng Dianivita yang selalu ada untuk saya dikala sedih maupun senang.
8. Untuk Kak Dante yang selalu mendengarkan keluh kesah dan bersedia untuk membantu saya.
9. Untuk Naomi, Tasya, Anya, Caerel, Eva, Arya, Resa, dan teman-teman Paduan Suara Mahasiswa Universitas Diponegoro lainnya yang telah menjadi keluarga kedua saya semasa kuliah dan menjadi tempat untuk bertukar pikiran. Terima kasih atas kenangan terbaik selama masa perkuliahan ini.

10. Untuk Cerin, Adhila, Farah, Firza, dan Gregorius yang telah menjadi teman saya semasa kuliah dan selalu membantu dari awal maba hingga saat ini.
11. Untuk Kak Adit, Kak Yuzra, Kak Shania dan Mba Cila yang memberikan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.
12. Terakhir, saya berterimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai ke titik ini.

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME PADA PT TELKOM INDONESIA  
SEMARANG**

**ABSTRAK**

Dunia bisnis semakin menunjukkan perkembangannya secara pesat dan mengalami kemajuan di berbagai bidang. Pada sektor telekomunikasi, informasi dan media khususnya, saat ini membutuhkan perusahaan yang dapat menciptakan inovasi-inovasi kreatif yang memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Untuk memenangkan persaingan dalam sector telekomunikasi, salah satunya adalah dengan memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Loyalitas pelanggan yang tinggi dapat dipengaruhi dengan ditawarkannya harga produk yang murah dan juga kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, tidak semua perusahaan mempunyai tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi termasuk Indihome PT Telkom Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Indihome PT Telkom Semarang. Tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe penelitian *explanatory research* dan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. sampel yang digunakan adalah 100 konsumen yang pernah atau masih menggunakan produk jasa dari Indihome PT Telkom Semarang. Pengujian analisis data regresi menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan.

## **THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON INDIHOME CUSTOMER LOYALTY IN PT TELKOM INDONESIA SEMARANG**

### ***Abstract***

*The business world is increasingly showing its rapid development and progress in various fields. The telecommunications, information, and media sectors need some creative innovations from various companies that fulfill the needs of the Indonesian people. There are many ways to win the competition, one of them is to have high customer loyalty. This can be influenced by several things, including the offer of low product prices and good service quality. In fact, not all companies have a high level of customer loyalty, including Indihome PT Telkom Semarang. This study aims to determine whether there is an influence between price and product quality on Indihome PT Telkom Semarang customer loyalty. The types and research techniques used in this research are explanatory research and non-probability sampling. The sample used in this research is 100 respondents who have or are still using service products from Indihome PT Telkom Semarang. Researcher using the SPSS 25.0 to test and analyze the regression data analysis. The results of this study indicate that price has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and price and service quality have a positive and significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: Price, Service Quality, and Customer Loyalty.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro. Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia Semarang” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Robetmi Jumpakita Pinem S.AB., MBA. selaku dosen wali saya.
5. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Hari Susanta N, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji II yang telah membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Apabila dalam penulisan



karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran.  
Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 27 Juni 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chantika'.

Chantika Putri Aissyah

NIM. 14030118140117

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Kerangka Teori .....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen .....	13
1.5.2 Loyalitas Pelanggan .....	17
1.5.3 Harga .....	23
1.5.4 Kualitas Pelayanan.....	29
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	35
1.6.1 Pengaruh Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	35
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..	38

1.6.3	Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	40
1.7	Penelitian Terdahulu .....	42
1.8	Hipotesis .....	44
1.9	Definisi Konseptual.....	45
1.9.1	Loyalitas Pelanggan .....	45
1.9.2	Harga .....	45
1.9.3	Kualitas Pelayanan .....	45
1.10	Definisi Operasional.....	45
1.10.1	Loyalitas Pelanggan .....	46
1.10.2	Harga .....	46
1.10.3	Kualitas Pelayanan .....	47
1.11	Metode Penelitian .....	48
1.11.1	Tipe Penelitian .....	48
1.11.2	Populasi dan Sampel .....	49
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	50
1.11.4	Jenis dan Sumber Data .....	51
1.11.5	Skala Pengukuran.....	52
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data .....	53
1.11.7	Teknik Pengolahan Data.....	54
1.11.8	Instrumen Penelitian.....	55
1.11.9	Teknis Analisis Data .....	56
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT TELKOM, INDIHOME, DAN KARATERISTIK RESPONDEN.....</b>		<b>62</b>
2.1.	Sejarah Profil PT Telkom Indonesia .....	62

2.2.	<i>Corporate Strategy</i> PT Telkom Indonesia .....	63
2.3.	Produk dan Layanan PT Telkom Indonesia .....	64
2.4.	Purpose, Visi, dan Misi PT Telkom Indonesia .....	72
2.4.1.	Purpose .....	72
2.4.2.	Visi Perusahaan.....	72
2.4.3.	Misi Perusahaan .....	73
2.5.	Nilai – Nilai/ <i>Culture</i> PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	74
2.6.	Logo dan Tagline PT Telkom Indonesia .....	75
2.7.	Lokasi Perusahaan PT Telkom Regional IV .....	78
2.8.	Struktur Organisasi.....	78
2.8.1.	Struktur Organisasi Telkom Group.....	78
2.8.2.	Struktur Organisasi Telkom Regional IV .....	81
2.9.	Karakteristik Responden .....	84
2.9.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
2.9.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	86
2.9.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan Responden....	86
2.9.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .	87
2.9.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	88
2.9.6.	Pendapatan Responden Per Bulan.....	89

**BAB III PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN INDIHOME PADA PT TELKOM INDONESIA**

	<b>SEMARANG</b> .....	90
3.1	Uji Validitas.....	90
3.2	Uji Reliabilitas .....	97
3.3	Harga pada Indihome PT Telkom Semarang.....	98

3.3.1.	Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan kemampuan daya beli pelanggan .....	99
3.3.2.	Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan produk sejenis lainnya .....	100
3.3.3.	Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan kualitas produk jasa yang diperoleh .....	101
3.3.4.	Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan manfaat produk jasa yang diperoleh .....	102
3.3.5.	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga pada Indihome PT Telkom Semarang .....	103
3.3.6.	Kategorisasi Harga pada Indihome PT Telkom Semarang .....	105
3.4	Kualitas Pelayanan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	108
3.4.1.	Ketepatan waktu pemasangan WiFi sesuai dengan yang dijadwalkan	109
3.4.2.	Ketrampilan petugas dalam pemasangan peralatan WiFi yang digunakan untuk jaringan internet .....	110
3.4.3.	Sikap karyawan/petugas Indihome ketika hendak memasang WiFi yang akan digunakan oleh konsumen .....	111
3.4.4.	Keragaman paket WiFi yang ditawarkan oleh Indihome PT Telkom (Contoh paket: 3P (Internet + TV + Phone)) .....	112
3.4.5.	Keragaman kapasitas (Speed & Limit) paket internet (WiFi) yang ditawarkan Indihome (Contoh paket: 10 Mbps (internet + usestv))....	113
3.4.6.	Sikap karyawan/petugas dalam merespon permintaan/keluhan konsumen	114
3.4.7.	Penyediaan jaminan garansi terhadap kerusakan alat/fasilitas peralatan WiFi .....	115
3.4.8.	Penyediaan kompensasi terhadap layanan yang tidak sesuai/berfungsi dengan apa yang dipesan .....	116
3.4.9.	Perhatian karyawan/petugas terhadap konsumen/pelanggan .....	117

3.4.10.	Sikap karyawan/petugas dalam melayani/menanggapi konsumen/pelanggan .....	118
3.4.11.	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	120
3.4.12.	Kategorisasi Kualitas Pelayanan pada Indihome PT Telkom Semarang	123
3.5	Loyalitas Pelanggan pada Indihome PT Telkom Indonesia Semarang .....	127
3.5.1.	Kesediaan untuk selalu berlangganan jasa WiFi Indihome PT Telkom	127
3.5.2.	Kesediaan untuk menjadikan layanan WiFi Indihome PT. Telkom sebagai layanan pilihan utama jika ingin melakukan pemasangan di tempat lain .....	128
3.5.3.	Kesediaan untuk merekomendasikan penggunaan jasa layanan WiFi Indihome PT. Telkom kepada orang .....	130
3.5.4.	Kesediaan untuk membeli lini produk jasa PT Telkom .....	131
3.5.5.	Kesediaan untuk tidak beralih ke penggunaan jasa selain Indihome PT Telkom.....	132
3.5.6.	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	133
3.5.7.	Kategorisasi Loyalitas Pelanggan pada Indihome PT Telkom Semarang Semarang .....	135
3.6	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	138
3.6.1	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi) .....	139
3.6.2	Koefisien Determinasi .....	142
3.6.3	Regresi Linier Sederhana.....	143
3.6.4	Uji t.....	145
3.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	147
3.7.1	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi) .....	148
3.7.2	Koefisien Determinasi .....	151

3.7.3	Regresi Linier Sederhana.....	153
3.7.4	Uji t.....	155
3.8	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	156
3.8.1	Koefisien Korelasi.....	157
3.8.2	Koefisien Determinasi .....	158
3.8.3	Regresi Linier Berganda.....	160
3.8.4	Uji F.....	163
3.9	Pembahasan .....	166
3.10	Temuan Penelitian.....	169
3.11	Diskusi.....	172
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>174</b>
4.1	Kesimpulan.....	174
4.2	Saran.....	177
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>179</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>181</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Provider Internet Kabel di Indonesia .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Berhenti Berlangganan Indihome PT. Telkom Indonesia Semarang .....	6
Tabel 1. 3 Data Penjualan dan Pencabutan Indihome.....	10
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 1. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	57
Tabel 2. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
Tabel 2. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia Responden .....	86
Tabel 2. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan Responden.....	86
Tabel 2. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	87
Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	88
Tabel 2. 6 Pendapatan Responden per Bulan .....	89
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Harga.....	92
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	93
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	96
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan.....	97
Tabel 3. 5 Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan kemampuan daya beli pelanggan .....	99
Tabel 3. 6 Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan produk sejenis lainnya .....	100
Tabel 3. 7 Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan kualitas produk jasa yang diperoleh .....	101
Tabel 3. 8 Harga paket berlangganan WiFi Indihome dibandingkan dengan manfaat produk jasa yang diperoleh .....	102
Tabel 3. 9 Nilai Rekapitulasi Indikator Variabel Harga pada Indihome PT Telkom Semarang.....	103
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel Harga pada Indihome PT Telkom Semarang .....	107
Tabel 3. 11 Ketepatan Waktu Pemasangan Wifi sesuai dengan yang Dijadwalkan ....	109



Tabel 3. 12 Ketrampilan petugas dalam pemasangan peralatan WiFi yang digunakan untuk jaringan.....	110
Tabel 3. 13 Sikap karyawan/petugas Indihome ketika hendak memasang WiFi yang akan digunakan oleh konsumen.....	111
Tabel 3. 14 Keragaman paket WiFi yang ditawarkan oleh Indihome PT Telkom (Contoh paket: 3P (Internet + TV + Phone)) .....	112
Tabel 3. 15 Keragaman kapasitas (Speed & Limit) paket internet (WiFi) yang ditawarkan Indihome (Contoh paket: 10 Mbps (internet + useetv)).....	113
Tabel 3. 16 Sikap karyawan/petugas dalam merespon permintaan/keluhan konsumen	114
Tabel 3. 17 Penyediaan jaminan garansi terhadap kerusakan alat/fasilitas peralatan WiFi .....	115
Tabel 3. 18 Penyediaan kompensasi terhadap layanan yang tidak sesuai/berfungsi dengan apa yang dipesan.....	116
Tabel 3. 19 Perhatian karyawan/petugas terhadap konsumen/pelanggan.....	118
Tabel 3. 20 Sikap karyawan/petugas dalam melayani/menanggapi konsumen/pelanggan .....	119
Tabel 3. 21 Nilai Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	120
Tabel 3. 22 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	125
Tabel 3. 23 Kesiapan untuk selalu berlangganan jasa WiFi Indihome PT Telkom....	128
Tabel 3. 24 Kesiapan untuk menjadikan layanan WiFi Indihome PT. Telkom sebagai layanan pilihan utama jika ingin melakukan pemasangan di tempat lain .....	129
Tabel 3. 25 Kesiapan untuk merekomendasikan penggunaan jasa layanan WiFi Indihome PT. Telkom kepada orang lain .....	130
Tabel 3. 26 Kesiapan untuk membeli lini produk jasa PT Telkom .....	131
Tabel 3. 27 Kesiapan untuk tidak beralih ke penggunaan jasa selain Indihome PT Telkom .....	132
Tabel 3. 28 Nilai Rekapitulasi Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan pada Indihome PT Telkom Semarang .....	133

Tabel 3. 29 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Semarang .....	137
Tabel 3. 30 Koefisien Korelasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	140
Tabel 3. 31 Tabel Silang Variabel Harga (X1) dan Loyalitas Pelanggan (Y) .....	141
Tabel 3. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan ....	142
Tabel 3. 33 Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	144
Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	149
Tabel 3. 35 Tabel Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y) .....	150
Tabel 3. 36 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	152
Tabel 3. 37 Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	153
Tabel 3. 38 Koefisien Korelasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	158
Tabel 3. 39 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	159
Tabel 3. 40 Regresi Linier Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	161
Tabel 3. 41 Uji F Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	164

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan Indihome .....	7
Gambar 1. 2 Hipotesis.....	44
Gambar 2. 1 Perubahan Logo Perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	63
Gambar 2. 2 Nilai Organisasi PT Telkom.....	74
Gambar 2. 3 Logo PT Telkom Indonesia.....	75
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Telkom Regional IV Jateng & DIY .....	81
Gambar 3. 1 Uji t Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	146
Gambar 3. 2 Uji T Kualitas Pelayanan .....	155
Gambar 3. 3 Uji F.....	165