



**PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA
JEPARA**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Teresia Sitanggang

14030118140121

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Indihome PT.
Telkom Indonesia Jepara

Nama Penyusun : Teresia Sitanggang

Departemen : S1-Administrasi Bisnis

Semarang, 28 Desember 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T
NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si

2. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si. Akt

Dosen Penguji

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si


2. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si

3. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si. Akt

Wakil Dekan
Akademik dan Kemahasiswaan



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




(.....)



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Teresia Sitanggang
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140121
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jepara, 17 Juni 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jepara, Perum Pendo Permai 23/08

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

Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Jepara

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.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si
NIP. 196204121989022001

Semarang,

Pembuat Pernyataan,

Teresia Sitanggang
NIM. 14030118140121

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Yohanes 14:1 “Janganlah gelisah hatimu; percayalah kepada Allah, percayalah juga kepada-Ku”

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Mama dan Bapak, motivasi terbesarku, yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk kasih sayang, doa dan semangat yang tidak dapat diukur oleh apapun.
2. Teresia Sitanggang selaku penulis sendiri, yang tidak menyerah dan selalu berjuang dalam proses penyelesaian skripsi ini
3. Saudara-saudaraku: Elisabet Yesika Sitanggang dan Lusiana Sitanggang, yang sudah memberikan semangat, doa dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Sahabat-sahabatku di perkuliahan: Aulia Maharani Arianti, Christin Pinastiti, Dina Setianingsih, Dina Syarif, Ninda Dwiana Aulia dan Shafa Ardita terima kasih sudah mewarnai kehidupan perkuliahanku dengan memberikan dukungan dan motivasi
5. Administrasi Bisnis 2018, teman seperjuangan selama 4 tahun di Undip

Abstrak

Kepuasan pelanggan saat menggunakan produk jasa dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh, penjualan paket berlangganan WiFi Indihome Jepara mengalami fluktuasi. Adanya fluktuasi pada penjualan paket berlangganan WiFi Indihome dikarenakan rendahnya kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh harga dan kualitas pelayanan. Hal ini didasarkan hasil penelitian terdahulu.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Sebanyak 100 orang menjadi sampel dalam penelitian ini yang diambil menggunakan Teknik *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara pendahuluan, kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan WiFi Indihome PT Telkom Indonesia Jepara. Saran yang diberikan adalah dengan diberikannya diskon untuk pelanggan baru atau diskon hari raya. Diberikannya pelatihan kepada para karyawan dalam meningkatkan kemampuan dan memperbaiki sikap saat melayani pelanggan, diberikannya pelatihan kepada petugas servis untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memperbaiki kerusakan yang dialami pelanggan dan disediakannya jaminan garansi atau kompensasi terhadap alat yang rusak atau tidak sesuai dengan yang dipesan seperti adanya potongan harga untuk pembayaran WiFi satu bulan berikutnya, Digantinya alat yang rusak secara gratis apabila terdapat alat yang rusak dari bawaan produknya atau kesalahan dari petugas. diberikannya tawaran kepada pelanggan untuk mengupgrade kecepatan internet yang dipilih oleh pelanggan dan untuk penyampaian keluhan bisa melalui sosial media seperti whatsapp.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Customer satisfaction when using service products is influenced by price and service quality. Based on the data obtained, sales of Indihome Jepara WiFi subscription packages have fluctuated. There are fluctuations in sales of Indihome WiFi subscription packages due to low customer satisfaction caused by price and service quality. This is based on the results of previous research.

This type of research is explanatory research. A total of 100 people were sampled in this study which were taken using a non-probability sampling technique. Data collection techniques using preliminary interviews, questionnaires and literature study. The data analysis technique used is validity test, reliability test, correlation coefficient test, coefficient determination test, simple and multiple linear regression test, significance t test and f test.

The results of this study indicate that price and service quality have a positive influence on customer satisfaction of Indihome WiFi PT Telkom Indonesia Jepara. The advice given is to give discounts for new customers or holiday discounts. Providing training to employees in improving skills and improving attitudes when serving customers, providing training to service personnel to improve their ability to repair damage experienced by customers and providing warranty guarantees or compensation for equipment that is damaged or not according to what was ordered, such as a price discount for WiFi payment for the next month, replacement of damaged equipment for free if there is a damaged device from the default product or an error from the officer. an offer is given to customers to upgrade the internet speed chosen by the customer and to submit complaints via social media such as WhatsApp.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, berkat dan mujizat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Jepara”**. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, dorongan, bimbingan, saran dan kritik serta doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan dosen penguji yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk Menyusun skripsi
3. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberi kesempatan penulis untuk menyusun skripsi dan membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan.
4. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Pihak PT. Telkom Indonesia Jepara yang telah memberi kemudahan kepada saya dalam proses pengambilan data dan kesediannya dalam memberikan jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saya menerima kritik dan saran bagi kemajuan penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 28 Desember 2022

Penulis

Teresia Sitanggang

NIM. 14030118140121

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	10
1.5. Kerangka Teori	11
1.5.1. Perilaku Konsumen	11
1.5.2. Pemasaran	13
1.5.3. Kepuasan Pelanggan	17
1.5.4. Harga	20
1.5.5. Kualitas Pelayanan	22
1.5.6. Penelitian Terdahulu	25
1.5.7. Hubungan Variabel Independen dan Variabel Dependen	27
1.6. Hipotesis	31
1.7. Definisi Konsep	32
1.8. Definisi Operasional	33
1.9. Metode Penelitian	36
1.9.1. Tipe Penelitian	36
1.9.2. Populasi dan Sampel	36
1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel	37
1.9.4. Jenis dan Sumber Data	38
1.9.5. Skala Pengukuran	38
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	39

1.9.7.	Teknik Pengolahan Data	40
1.9.8.	Instrumen Penelitian	41
1.9.9.	Teknik Analisis Data	42
BAB II		49
GAMBARAN UMUM DAN IDENTITAS RESPONDEN		49
PT. TELKOM INDONESIA Tbk. JEPARA		49
2.1	Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia Tbk	49
2.2	Purpose, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk	53
2.2.1	Purpose	53
2.2.2	Visi	53
2.2.3	Misi	53
2.3	Logo PT. Telkom Indonesia Tbk.	54
2.4	Lokasi PT. Telkom Indonesia Jepara	55
2.5	Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Telekomunikasi Jepara	55
2.6	Identitas Responden	56
2.6.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
2.6.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	57
2.6.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
2.6.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	59
BAB III		61
PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN PT. TELKOM INDONESIA JEPARA		61
3.1	Uji Validitas	61
3.2	Uji Reliabilitas	64
3.3	Analisis Deskripsi Variabel	65
3.3.1	Variabel Harga	65

3.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	73
3.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	97
3.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	109
3.4.1 Uji Koefisien Korelasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	109
3.4.2 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	110
3.4.3 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	111
3.4.4 Uji t Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	112
3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
3.6 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	118
3.6.1 Uji Koefisien Korelasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	118
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	120
3.6.4 Uji Signifikanasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	123
3.7 Pembahasan	124
BAB IV	131
PENUTUP	131
4.1 Kesimpulan	131
4.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Layanan Wifi Indihome	4
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Produk Indihome di Kabupaten Jepara	4
Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan Indihome	6
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 1.5 Pedoman dalam menentukan interpretasi koefisien korelasi	43
Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	59
Tabel 3.1 Uji Validitas Variabel Harga	62
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	65
Tabel 3.5 Harga Paket Berlangganan WiFi Indihome Lebih Terjangkau	66
Tabel 3.6 Harga Paket Berlangganan WiFi Indihome Sesuai Dengan Kualitas Produknya	67
Tabel 3.7 Harga Paket Berlangganan WiFi Indihome Dapat Bersaing Dengan Produk Lainnya	68
Tabel 3.8 Harga Paket Berlangganan WiFi Indihome Sesuai Dengan Manfaat Yang Diterima	69
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga	70
Tabel 3.10 Kategorisasi Variabel Harga	72
Tabel 3.11 Ruang Tunggu Kantor Telkom Jepara Terasa Nyaman	74
Tabel 3.12 Ruang Tunggu Kantor Telkom Jepara Desainnya Menarik	75
Tabel 3.13 Karyawan Memiliki Sikap Yang Mampu Meyakinkan Pelanggan Ketika Hendak Berlangganan Wifi Indihome	76
Tabel 3.14 Karyawan Kantor Telkom Jepara Melayani Pelanggan Sesuai Antrian	77
Tabel 3.15 Karyawan Kantor Telkom Jepara Menerima Keluhan Pelanggan Dengan Cepat	78
Tabel 3.16 Karyawan Kantor Telkom Jepara Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Dengan Jelas	78
Tabel 3.17 Layanan Telepon Kantor Telkom Jepara Mudah Dihubungi	80
Tabel 3.18 Pelayanan di Kantor Telkom Jepara cepat dan Pelanggan Tidak Terlalu Lama Menunggu Dalam Mengantri	81
Tabel 3.19 Petugas Servis Kantor Telkom Jepara Cepat Memperbaiki Kerusakan Yang Dialami Pelanggan	82
Tabel 3.20 Kesigapan Atau Respon Karyawan Yang Baik Memberikan Arah Atau Informasi Sesuai Kebutuhan Pelanggan	83
Tabel 3.21 Kantor Telkom Jepara Menyediakan Jaminan Garansi Terhadap Kerusakan Alat/Fasilitas Peralatan Wifi	84

Tabel 3.22 Kantor Telkom Jepara Menyediakan Kompensasi Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Dengan Apa Yang Dipesan	85
Tabel 3.23 Karyawan Kantor Telkom Jepara Mampu Memberikan Pelayanan Tanpa Membeda-Bedakan	86
Tabel 3.24 Karyawan Kantor Telkom Jepara Ramah Dalam Melayani Pelanggan	87
Tabel 3.25 Karyawan Kantor Telkom Jepara Memperhatikan Kepentingan Pelanggan Dengan Sungguh-Sungguh	88
Tabel 3.26 Karyawan Kantor Telkom Jepara Santun Dalam Melayani Pelanggan	89
Tabel 3.27 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 3.28 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	96
Tabel 3.29 Bersedia Merekomendasikan Kepada Orang Lain Untuk Menggunakan Layanan Internet Indihome	98
Tabel 3.30 Merasa Puas Dengan Adanya Kemudahan Dalam Menyampaikan Keluhan Via Telepon	99
Tabel 3.31 Merasa Puas Dengan Adanya Kemudahan Dalam Pembayaran Via Online Seperti M-Banking Dan Sebagainya Tanpa Harus Ke Kantor Telkom Jepara	100
Tabel 3.32 Merasa Puas Menjadi Pengguna Layanan Internet WiFi Indihome ..	101
Tabel 3.33 Merasa Puas Dengan Kecepatan Layanan Internet WiFi Indihome ..	102
Tabel 3.34 Merasa Puas Terhadap Layanan Perbaikan PT Telkom Indonesia Jepara	103
Tabel 3.35 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	104
Tabel 3.36 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	108
Tabel 3.37 Hasil Uji Korelasi Harga dan Kepuasan Pelanggan	109
Tabel 3.38 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	110
Tabel 3.39 Hasil Regresi Linier Sederhana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	111
Tabel 3.40 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
Tabel 3.41 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	115
Tabel 3.42 Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
Tabel 3.43 Hasil Uji Korelasi Harga dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	118
Tabel 3.44 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	119

Tabel 3.45 Hasil Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	121
Tabel 3.46 Uji F Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Telkom Indonesia	54
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Jepara	56
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	118
Gambar 3.3 Kurva Uji t Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	124