



**PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN BERLANGGANAN INDIHOME DI KOTA  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**ENRICO CHOIRUL ABDUL MAJID**

**14020214140124**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enrico Choirul Abdul Majid

NIM : 14020214140124

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG”** merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 20 Agustus 2020

Pembuat pernyataan,



Enrico Choirul Abdul Majid

NIM. 14020214140124

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome Di Kota Semarang

Nama Penulis : Enrico Choirul Abdul Majid

NIM : 14020214140124

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, 20 Agustus 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP.

NIP. 19640827199001 1 001

Wakil Dekan I



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

NIP. 19690822199403 1 003


### Dosen Pembimbing :

1. Dr. Hari Susanta N, M.Si

(  )

### Dosen Penguji Skripsi:

1. Riandhita Eri Werdani, S.M.B, M.S.M

(  )

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

(  )

**MOTTO**

*“I’ve failed over and over and over again in my life and that is why I succeed*

*– Michael Jordan”*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis pada Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

- *Allah SWT yang telah memberikan berkat dan hikmat.*
- *Bapak Dr. Hari Susanta N, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam memberikan saran, petunjuk serta motivasi kepada penulis sejak dari awal penyusunan laporan skripsi ini hingga akhirnya penulis menyelesaikan laporan skripsi ini.*
- *Ibu Riandhita Eri Werdani dan Ibu Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt selaku Dosen Penguji yang telah membantu memberikan saran, masukan dan pengarahan yang baik dalam penyelesaian skripsi ini.*
- *Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.*
- *Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu penulis dalam segala urusan administrasi dan juga surat perijinan dalam proses membuat laporan skripsi ini.*
- *Keluarga penulis Bapak, Ibu, Kakak dan Adik kandung tercinta, serta keluarga besar dan kerabat yang telah membantu dalam doa dan memberikan semangat*

*dan dukungan dalam menyusun skripsi ini secara material maupun non-material sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.*

- *Responden yang menyediakan waktu nya untuk memberikan informasi guna membantu penulis dalam melakukan penelitian dalam skripsi ini*
- *Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan didalam penyusunannya. Maka apabila ada kekurangan didalam skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima, masukan, kritik dan saran yang membangun sehingga nantinya penelitian ini menjadi lebih sempurna.

Semarang, 20 Agustus 2020

Penulis



Enrico Choirul Abdul Majid

NIM. 14020214140124

## ABSTRAKSI

Jumlah pengguna internet yang terus meningkat, mengharuskan masyarakat untuk berlangganan penyedia jasa layanan internet agar bisa mengakses internet, salah satunya adalah Indihome. Pada tahun 2016 – 2018 Indihome Semarang mengalami penurunan persentase pencapaian target penjualan. Menurut APJII kualitas pelayanan dan harga ADALAH Faktor yang mempengaruhi dalam memilih jasa layanan internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan harga terhadap keputusan berlangganan. Tipe dari penelitian ini adalah *explanatory research* dan pengambilan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* metode *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t, dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh kuat dan positif terhadap keputusan berlangganan. Variabel kualitas pelayanan dan harga menunjukkan 0,651 bahwa hubungan kedua variabel terhadap keputusan berlangganan memiliki hubungan kuat. Variabel kualitas pelayanan pada uji determinasi (*R square*) menunjukkan 35,7% mempengaruhi keputusan berlangganan, sehingga 64,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel harga pada uji determinasi (*R square*) menunjukkan 23,6% mempengaruhi keputusan berlangganan, sehingga 76,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Harga, Keputusan Berlangganan, Kualitas Pelayanan,

## **ABSTRACT**

*The increasing number of internet users requires people to subscribe to internet service providers in order to access the internet, one of which is Indihome. In 2016 - 2018 Indihome Semarang experienced a decrease in the percentage of achieving sales targets. According to APJII, service quality and price ARE factors that influence choosing internet services.*

*This study aims to determine how service and price influence the subscription decision. The type of this research is explanatory research and sampling technique is nonprobability sampling with purposive sampling method, data collection using questionnaires, and the number of samples used is 100 respondents. This study uses quantitative and qualitative analysis with validity, reliability, correlation coefficient, determination coefficient, simple and multiple regression, t test significance, and F test with the help of the IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 24 program.*

*The results showed that the variables of service quality and price had a strong and positive influence on subscription decisions. The variable of service quality and price shows 0.651 that the relationship between the two variables on the subscription decision has a strong relationship. The service quality variable in the determination test (R square) shows that 35.7% influence the subscription decision, so that 64.3% is influenced by other factors. The price variable in the determination test (R square) shows 23.6% influence the subscription decision, so 76.4% is influenced by other factors.*

*Keywords: Price, Subscription Decisions, Service Quality,*



## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....  | ii                                  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....   | iii                                 |
| KATA PENGANTAR.....   | v                                   |
| ABSTRAKSI.....  | vii                                 |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | viii                                |
| DAFTAR ISI.....   | ix                                  |
| 1.2.    Perumusan Masalah.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3.    Tujuan Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4.    Manfaat Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.    Landasan Teori.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6.    Pengaruh Antar Variabel.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7.    Hipotesis.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.8.    Definisi Konseptual.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.    Definisi Operasional.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.10.   Metode Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM INDIHOME SEMARANG</b> <b>Error! Bookmark not defined.</b>   |                                     |
| 2.6    Sejarah Perkembangan Indihome.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7    Lokasi Usaha.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8    Visi, Misi dan Inisiatif Strategi Perusahaan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9    Logo Perusahaan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.10   Struktur Organisasi Indihome Semarang.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.11   Jam Operasional.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.12   Paket Yang Ditawarkan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.13   Skema Pelayanan Dan Pemesanan Paket.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.14   Identitas Responden.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG</b> <b>Error! Bookmark not defined.</b> |                                     |
| 3.1.    Uji Reliabilitas.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.    Analisis Deskriptif.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|      |   |                                     |
|------|---|-------------------------------------|
| 3.3. | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berlangganan                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4. | Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Berlangganan                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5. | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Berlangganan..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6. | Pembahasan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|      | DAFTAR PUSTAKA .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|      | LAMPIRAN.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia.....   | 7   |
| Gambar 1.2 Grafik Data Penggunaan Indihome Semarang tahun 2015-2018.....   | 13  |
| Gambar 1.3 Faktor Berlangganan Internet dalam memilih Provider.....  | 14  |
| Gambar 1.4 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....   | 31  |
| Gambar 1.5 Hubungan Antar Variabel.....  | 38  |
| Gambar 1.6 Kurva Uji T Uji satu pihak (one tail test).....   | 55  |
| Gambar 1.7 Kurva Hasil Uji F.....  | 57  |
| Gambar 2.1 Logo Telkom (16 Agustus 2013 – Sekarang).....   | 62  |
| Gambar 2.2 Logo Indihome (Sampai Sekarang).....  | 63  |
| Gambar 2.3 Struktur Organisasi Telkom Group.....   | 66  |
| Gambar 2.4 Skema Berlangganan Layanan Indihome Semarang.....   | 68  |
| Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan.....           | 148 |
| Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji T Harga terhadap Keputusan Berlangganan.....                        | 156 |
| Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Berlangganan..... | 163 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori ISP Tahun 2015-2018.....         | 12 |
| Tabel 1.2 Jumlah Keluhan MNC Play Media Semarang 2016-2018.....     | 15 |
| Tabel 1.3 Perbandingan Harga Paket ISP Indonesia 2017 & 2018.....   | 16 |
| Tabel 1.4 Definisi Harga oleh Para Ahli.....                        | 25 |
| Tabel 1.5 Definisi Keputusan Pembelian Menurut Para Ahli.....       | 29 |
| Tabel 1.6 Hipotesis Penelitian.....                                 | 38 |
| Tabel 1.7 Dimensi dan Indikator Pelayanan.....                      | 40 |
| Tabel 1.8 Dimensi Pengukuran Harga.....                             | 41 |
| Tabel 1.9 Indikator Pengukuran Keputusan Penggunaan.....            | 42 |
| Tabel 1.10 Ketentuan Penilaian dalam Skala Likert.....              | 46 |
| Tabel 1.11 Interpretasi Koefisien Korelasi.....                     | 52 |
| Tabel 2.1 Paket Layanan Internet Indihome.....                      | 67 |
| Tabel 2.2 Kelompok Umur Responden.....                              | 70 |
| Tabel 2.3 Jenis Kelamin Responden.....                              | 71 |
| Tabel 2.4 Status Martial Responden.....                             | 72 |
| Tabel 2.5 Pendidikan Terakhir Responden.....                        | 73 |
| Tabel 2.6 Pekerjaan Responden.....                                  | 74 |
| Tabel 2.7 Pendapatan per Bulan Responden.....                       | 76 |
| Tabel 2.8 Jenis Paket Internet yang Digunakan.....                  | 78 |
| Tabel 2.9 Lama Menggunakan Layanan Internet Indihome.....           | 79 |
| Tabel 2.10 Pernah Menggunakan Selain Layanan Internet Indihome..... | 80 |
| Tabel 2.11 Layanan Internet yang Digunakan Sebelum Indihome.....    | 81 |

|  |       |
|--|-------|
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....                         | 84-85 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....                                      | 86    |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berlangganan.....                     | 87    |
| Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....                                     | 89    |
| Tabel 3.5 Kerapian Penampilan dari Pemasangan Router dan Kabel.....                    | 91    |
| Tabel 3.6 Kerapian Penampilan dari Petugas.....  | 92    |
| Tabel 3.7 Koneksi Internet yang Stabil.....  | 94    |
| Tabel 3.8 Kecepatan Koneksi Internet Secara Umum.....                                  | 95    |
| Tabel 3.9 Jangkauan Koneksi Internet dari Access Point Router.....                     | 97    |
| Tabel 3.10 Variasi Paket Layanan yang Ditawarkan.....                                  | 98    |
| Tabel 3.11 Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan kepada Konsumen.....           | 100   |
| Tabel 3.12 Kecepatan Petugas dalam Menyelesaikan Permasalahan.....                     | 101   |
| Tabel 3.13 Kecepatan Petugas dalam Merespon setiap Keluhan Konsumen.....               | 103   |
| Tabel 3.14 Kemampuan Penguasaan Petugas dalam Menjalankan Tugas.....                   | 104   |
| Tabel 3.15 Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi Melayani Pelanggan.....               | 106   |
| Tabel 3.16 Sopan Santun Petugas dalam Melayani Pelanggan.....                          | 107   |
| Tabel 3.17 Keramahan Petugas dalam Melayani Pelanggan.....                             | 108   |
| Tabel 3.18 Kemampuan Petugas dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan.....                   | 110   |
| Tabel 3.19 Kemampuan Petugas dalam Memperlakukan Pelanggan Dengan Penuh Perhatian..... | 111   |
| Tabel 3.20 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....                               | 113   |
| Tabel 3.21 Kategori Interval Kualitas Pelayanan.....                                   | 117   |
| Tabel 3.22 Distribusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....                             | 118   |
| Tabel 3.23 Keterjangkauan Harga.....   | 120   |

|  |         |
|--|---------|
| Tabel 3.24 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Jasa.....  | 121     |
| Tabel 3.25 Perbandingan Harga dengan Penyedia Layanan Internet Sejenis.....                          | 122     |
| Tabel 3.26 Rekapitulasi Variabel Harga.....  | 124     |
| Tabel 3.27 Kategori Interval Harga.....  | 126     |
| Tabel 3.28 Distribusi Kategori Harga.....  | 127     |
| Tabel 3.29 Kesesuaian dengan Kebutuhan.....  | 129     |
| Tabel 3.30 Menjadi Prioritas Pilihan Konsumen.....   | 130     |
| Tabel 3.31 Waktu yang Dibutuhkan saat akan Melakukan Pembelian.....                                  | 132     |
| Tabel 3.32 Keinginan Konsumen untuk Tetap Berlangganan.....  | 133     |
| Tabel 3.33 Keinginan Merekomendasikan kepada Orang Lain.....   | 135     |
| Tabel 3.34 Rekapitulasi Variabel Keputusan Berlangganan.....   | 136     |
| Tabel 3.35 Kategori Interval Keputusan Berlangganan.....   | 138     |
| Tabel 3.36 Distribusi Kategorisasi Keputusan Berlangganan.....                                       | 139     |
| Tabel 3.37 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berlangganan.....          | 141-142 |
| Tabel 3.38 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan.....                | 143     |
| Tabel 3.39 Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan.....          | 144     |
| Tabel 3.40 Tabulasi Silang Variabel Huga Terhadap Keputusan Berlangganan.....                        | 149     |
| Tabel 3.41 Koefisien Korelasi Harga terhadap Keputusan Berlangganan.....                             | 150     |
| Tabel 3.42 Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Keputusan Berlangganan.....                       | 151     |
| Tabel 3.43 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Berlangganan.....      | 157     |
| Tabel 3.44 Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Berlangganan..... | 158     |

Tabel 3.45 Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan

Berlangganan.....162