

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET INDOSAT

KRISNALDI ARBAN WIJAYA

1707617067



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND
SERVICE QUALITY TOWARDS LOYALTY OF INDOSAT
INTERNET USERS***

KRISNALDI ARBAN WIJAYA

1707617067



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This thesis was written to fulfill one of the requirements to get a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

KRISNALDI ARBAN WIJAYA, Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Indosat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna pada masyarakat Jabodetabek. Penelitian tersebut dilakukan selama kurang lebih enam bulan dari 29 Oktober 2020 hingga 01 Maret 2021. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei, yang dimana mencari tahu sesuai dengan kriteria tertentu dan disebarakan melalui *google form*. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang dilibatkan adalah pengguna Indosat khusus untuk internet pada wilayah Jabodetabek sebanyak 200 responden. Hasil penelitian tersebut yaitu harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna sebesar $f_{hitung} 22,782 > 3,04 f_{tabel}$. Sedangkan secara parsial, variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 3,058 > 1,652 t_{tabel}$ untuk harga dan $t_{hitung} 6,858 > 1,652 t_{tabel}$ untuk kualitas layanan. Sedangkan untuk variabel kualitas produk ternyata tidak memiliki pengaruh positif yang dimana hanya memiliki nilai $t_{hitung} 0,080 < 1,652 t_{tabel}$, artinya adalah bahwa t_{hitung} variabel kualitas produk lebih kecil dari t_{tabel} sehingga H_a ditolak. Adapun untuk nilai koefisien determinasi terhadap loyalitas pengguna, variabel harga (5,8%), kualitas produk (2,3%) dan kualitas layanan (22,3%), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Persamaan untuk uji regresi linier berganda yaitu $\hat{Y} = 4.531 + 0,163X_1 + 0,05X_2 + 0,490X_3$.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Pengguna

ABSTRACT

KRISNALDI ARBAN WIJAYA, *The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Indosat Internet User Loyalty.*

The purpose of this study was to determine the effect of price, product quality and service quality on user loyalty in the Jabodetabek community. The research was conducted for approximately six months from 29 October 2020 to 01 March 2021. The method used by researchers is the survey method, which finds out according to certain criteria and is distributed via google form. While the analysis used in this study is multiple regression analysis using quantitative methods. The population involved is 200 Indosat users specifically for the internet in the Jabodetabek area. The results of these studies are price, product quality and service quality simultaneously have a positive and significant effect on user loyalty of $22.782 > 3.04$ f_{table} . While partially, the variable price and service quality has a positive and significant effect with $t_{count} 3.058 > 1.652$ t table for price and $t_{count} 6.858 > 1.652$ t table. As for the product quality variable, it turns out that it does not have a positive effect which only has a t_{count} of $0.080 < 1.652$ t table, which means that the product quality variable t count is smaller than the t table so that H_a is rejected. As for the coefficient of determination on loyalty, price variables (5.8%), product quality (2.3%) and service quality (22.3%), the rest is influenced by other variables. The equation for multiple linear regression is $\hat{Y} = 4.531 + 0.163X_1 + 0.05X_2 + 0.490X_3$.

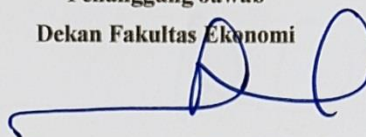
Keywords: *Price, Product Quality, Service Quality, User Loyalty*

LEMBAR PENGESAHAN

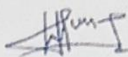

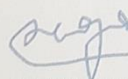

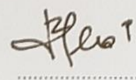
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si.</u> NIP.196610302000121001 (Ketua)		21-05-2021
2	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP.195909181985032011 (Petugaji Ahli 1)		07-05-2021
3	<u>Nadya Fadillah F., S.Pd., M.Pd.</u> NIP.199302202019032022 (Penguji Ahli 2)		18-05-2021
4	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP.196301191992032001 (Pembimbing 1)		21-05-2021
5	<u>Ryna Parlyna, MBA.</u> NIP.197701112008122003 (Pembimbing 2)		07-05-2021

Nama : Krisnaldi Arban Wijaya
No. Registrasi : 1707617067
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 29 April 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik pada Universitas Negeri Jakarta maupun pada Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan tersebut saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ditemukan hari kemudian terjadi pelanggaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi Universitas Negeri Jakarta yang berlaku termasuk pencabutan gelar yang diperoleh.

Jakarta, 17 April 2020

Yang Membuat Pernyataan




Krisnaldi Arban Wijaya

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Krisnaldi Arban Wijaya
NIM : 1707617067
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : krisnaldi8@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Internet

Indosat

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 April 2021

Penulis

(Krisnaldi Arban Wijaya)
nama dan tanda tangan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Allahlah engkau berharap” (Al-Insyirah ayat 7-8)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.....” (potongan Al-Baqarah ayat 286)”

Jika kau menemukan perjalanan yang memutar, maka nikmatilah karena kita pasti menemukan sesuatu yang penting untuk kita walaupun belum dapat merencanakannya dengan baik.

Puji syukur serta mengucapkan hamdalah karena sudah menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Banyak hal yang dilalui dalam dinamika kehidupan yang memang memiliki ketidakpastian. Terimakasih banyak kepada keluarga, teman SD, SMP, SMA dan Kuliah S1 Pendidikan Bisnis Angkatan 2017 serta para dosen pembimbing yang mau direpotkan dalam penyusunan skripsi ini. Terkhusus untuk teman-teman saya, yaitu Adam, Argo, Rivaldy, Noorca, dan Faqih yang sudah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi nikmat yang sangat luar biasa ini sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang digunakan untuk mengajukan skripsi tepat pada waktunya. Skripsi ini sebagai bentuk syarat dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan.

Selama pembuatan skripsi tersebut, Penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik melalui teman maupun dosen pembimbing yang senantiasa membimbing Peneliti sehingga Peneliti bisa menyelesaikan skripsi tersebut. Oleh sebab itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan Peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, sekaligus Dosen Pembimbing II yang mengarahkan Peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Adam Mualim, selaku teman Peneliti yang sangat membantu dalam proses kelancaran pembuatan Skripsi ini.
5. Argo Wiranata Prasetya, selaku teman Peneliti yang sangat membantu dalam proses kelancaran pembuatan Skripsi ini.
6. Noorca Insan Fajar, Rivaldy Nur Fachriza dan Muhammad Faqih At-Sauri, selaku teman Peneliti yang sangat membantu dalam proses kelancaran pembuatan Skripsi ini.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis angkatan 2017 juga sahabat Peneliti di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi Peneliti hingga selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa proses pembuatan yang dituangkan dalam kepenulisan Skripsi ini masih terdapat banyak sekali kesalahan dan kekurangan

dalam bentuk maupun isinya. Oleh karena itu diharapkan agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi yang membaca dan mempelajarinya. Akhir kata, Peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 08 April 2021

Peneliti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori.....	13
1. Deskripsi Konseptual	13
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	26
1. Kerangka Teoritik.....	26

2. Perumusan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Penelitian	30
1. Waktu penelitian.....	30
2. Tempat Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian	30
1. Metode Penelitian.....	30
2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel	31
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Harga	33
2. Kualitas Produk	36
3. Kualitas Layanan	39
4. Loyalitas Pengguna	42
E. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Persyaratan Analisis	45
2. Persamaan Regresi Berganda	46
3. Uji Hipotesis.....	46
4. Analisis Korelasi Ganda.....	47
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Data.....	48
1. Profil Responden	48

2. Profil Data	52
B. Analisis Data	69
1. Uji Persyaratan Analisis	69
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	74
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	75
4. Analisis Korelasi Berganda	77
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	78
C. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pengguna.....	80
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna.....	81
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna	81
4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna.....	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi.....	84
C. Keterbatasan Penelitian	86
D. Saran.....	86
E. Rekomendasi Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	165

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel II.2 Penelitian Tedahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan	22
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Harga.....	33
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Harga	34
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk.....	36
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk.....	37
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	39
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan.....	40
Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pengguna.....	42
Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pengguna.....	43
Tabel IV.1 Sebaran Wilayah Tempat Tinggal Responden.....	48
Tabel IV.2 Sebaran Usia Responden.....	49
Tabel IV.3 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel IV.4 Sebaran Responden dalam Status Pernikahan	50
Tabel IV.5 Sebaran Responden dalam Latar Belakang Pendidikan	51
Tabel IV.6 Sebaran Responden dalam Status Pekerjaan	51
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Harga (X_1).....	53
Tabel IV.8 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_1)	54
Tabel IV.9 Rata-rata Hitung Skor pada Indikator Variabel Harga (X_1)	56
Tabel IV.10 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X_2)	57
Tabel IV.11 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X_2).....	58
Tabel IV.12 Rata-rata Hitung Skor pada Indikator Variabel Kualitas Produk (X_2)	60
Tabel IV.13 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (X_3).....	61
Tabel IV.14 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	62
Tabel IV.15 Rata-rata Hitung Skor pada Indikator Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	64
Tabel IV.16 Statistik Deskriptif Loyalitas Pengguna (Y).....	65

Tabel IV.17 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pengguna (Y).....	66
Tabel IV.18 Rata-rata Hitung Skor pada Indikator Variabel Loyalitas Pengguna (Y).....	68
Tabel IV.19 Uji Normalitas Data.....	69
Tabel IV.20 Pengujian Linieritas dari variabel Harga (X_1)	72
Tabel IV.21 Pengujian Linieritas dari variabel Kualitas Produk (X_2)	73
Tabel IV.22 Pengujian Linieritas dari variabel Kualitas Layanan (X_3).....	73
Tabel IV.23 Persamaan Regresi Linier Berganda	74
Tabel IV.24 Hasil Analisis Uji F.....	75
Tabel IV.25 Hasil Perhitungan Uji T.....	76
Tabel IV.26 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda	77
Tabel IV.27 Perhitungan R^2 antara X_1 dengan Y.....	78
Tabel IV.28 Perhitungan R^2 antara X_2 dengan Y	78
Tabel IV.29 Perhitungan R^2 antara X_3 dengan Y	79
Tabel IV.30 Perhitungan R^2 antara X_1 , X_2 , dan X_3 dengan Y.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Waktu Pengguna Internet Provider Indosat.....	7
Gambar I.2 Penggunaan Internet Provider Indosat dalam Sebulan	8
Gambar I.3 Penggunaan Internet Provider Indosat dalam Sebulan	8
Gambar III.1 Konstelasi Hubungan antar Variabel.....	32
Gambar IV.1 Grafik Histogram Harga (X_1).....	55
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Produk (X_2).....	59
Gambar IV.3 Grafik Histogram Kualitas Layanan (X_3).....	63
Gambar IV.4 Grafik Histogram Loyalitas Pengguna (Y)	67
Gambar IV.5 Grafik Pengujian X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y.....	70
Gambar IV.6 Grafik Pengujian X_1 terhadap Y.....	70
Gambar IV.7 Grafik Pengujian X_2 terhadap Y.....	71
Gambar IV.8 Grafik Pengujian X_3 terhadap Y.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	93
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi	94
Lampiran 3 – Survei Awal	95
Lampiran 4 – Survei Uji Coba	97
Lampiran 5 – Survei Uji Final	105
Lampiran 6 – Uji Validitas dan Reabilitas Uji Coba Instrumen Loyalitas Pengguna (Y)	113
Lampiran 7 – Uji Validitas dan Reabilitas Uji Coba Instrumen Harga (X ₁)	115
Lampiran 8 – Uji Validitas dan Reabilitas Uji Coba Instrumen Kualitas Produk (X ₂).....	117
Lampiran 9 – Uji Validitas dan Reabilitas Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan (X ₃).....	119
Lampiran 10 – Tabulasi Uji Final Loyalitas Pengguna (Y).....	121
Lampiran 11 – Tabulasi Uji Final Harga (X ₁)	129
Lampiran 12 – Tabulasi Uji Final Kualitas Produk (X ₂)	137
Lampiran 13 – Tabulasi Uji Final Kualitas Layanan (X ₃).....	145
Lampiran 14 – Distribusi Frekuensi Loyalitas Pengguna (Y)	153
Lampiran 15 – Distribusi Frekuensi Harga (X ₁).....	154
Lampiran 16 – Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X ₂).....	155
Lampiran 17 – Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X ₃).....	156
Lampiran 18 – Uji Normalitas	157
Lampiran 19 – Uji Linieritas.....	158
Lampiran 20 – Persamaan Regresi Linier Berganda.....	159
Lampiran 21 – Perhitungan Uji F	160
Lampiran 22 – Uji T.....	161
Lampiran 23 – Perhitungan Koefisien Determinasi.....	162
Lampiran 24 – Tabel Uji F.....	163

