

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JURAGAN
WIFI INDONESIA**

MUHAMMAD RIAN ARDIANTO

8215145252



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, AND PRICE
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AT PT JURAGAN WIFI
INDONESIA***

MUHAMMAD RIAN ARDIANTO

8215145252



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Thesis is Written as One of The Requirement for achieving a Bachelor Degree
of Economics in Faculty of Economics, State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT

CONCENTRATION IN MARKETING

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia; (3) mengetahui pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji regresi linier dan uji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang melibatkan 100 pelanggan PT Juragan Wifi yang berdomisili di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan harga yang diberikan oleh PT Juragan Wifi sudah baik dan mampu memenuhi harapan konsumen. Konsumen PT Juragan Wifi juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; harga; kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

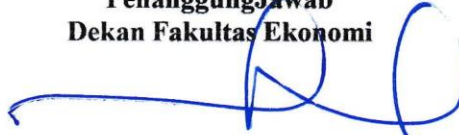
This study aims: (1) To determine the influence of Service Quality on Customer Satisfaction of PT Juragan Wifi Indonesia; (2) To determine the influence of price on customer satisfaction of PT Juragan Wifi Indonesia. This research uses linear regression analysis and hypothesis testing. Data is collected using a questionnaire with 5 point of likert scale that involved 100 customers of PT Juragan Wifi domiciled in the areas of Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi. The results shows that service quality, and price provided by PT Juragan Wifi are valid and able to meet consumer expectations. Consumers of PT Juragan Wifi also have high level of satisfaction. Based on the results of hypothesis testing, it can be concluded that service quality has a positive effect on customer satisfaction, and price has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality; price; customer satisfaction.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



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

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suherman, M.Si NIP. 197311162006041001 Ketua		16 Agustus 2021
2	Dr. Mohammad Rizan, SE., M.M NIP. 197206272006041001 Penguji Ahli 1		16 Agustus 2021
3	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 Penguji Ahli 2		16 Agustus 2021
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 Pembimbing 1		16 Agustus 2021
5	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 Pembimbing 2		16 Agustus 2021
Nama : Muhammad Rian Ardianto No. Registrasi : 8215145252 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 19 Juli 2021			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Saya adalah karya asli dan Saya belum pernah mengajukan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau di Perguruan Tinggi lain manapun
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik yaitu dengan mencabut gelar yang Saya peroleh, dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 26 Agustus 2021

Yang membuat Pernyataan



Muhammad Rian Ardianto

8215145252



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 : Muhammed Rian Ardianto
NIM : 8215145252
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Si Manajemen
Alamat email : rianardian212@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 Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Juraan Wifi Indonesia

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 26 Agustus 2021

Penulis

(Muhammed Rian Ardianto)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya atas terlaksananya penulisan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Juragan Wifi Indonesia.”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Keterbatasan serta kemampuan penulis menyebabkan penulis sering mendapat kesulitan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr.Suherman, M.Si., selaku Kordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi.
4. Ika Febrilia, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
5. Orang tua saya, H. Sunaryo dan Hj. Sri Marsini yang selalu memberikan semangat dan doa untuk mengerjakan Skripsi ini.
6. Calon istri saya, Sabrina Praznadila Tsuroyya yang tak hentinya selalu memberikan semangat dan menemani perjalanan hidup saya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh karena itu kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan terbuka. Semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dorongan untuk melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran Ekonomi di masa mendatang.

Bekasi, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORIGINALITAS.....	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kebaruan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Latar Belakang Teori	11
1) Kepuasan Pelanggan	11
2) Kualitas Layanan.....	15
3) Harga	21
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	25
B. Pendekatan Penelitian	25
C. Populasi Dan Sampel	26
D. Penyusunan Instrumen.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data	29
1) Uji Validitas	29
2) Uji Reliabilitas	30

3) Uji Asumsi Klasik..	31
4) Analisis Regresi Linier.....	33
5) Uji Hipotesis t	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data.....	35
1. Profil Responden.....	35
2. Profil Data.....	40
B. Pembahasan	58
1. Uji Instrumen Penelitian	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Regresi Linier	63
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan... ..	66
5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Implikasi	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	73
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	73
G. Daftar Pustaka	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 3.1 Operasional variabel penelitian.....	27
Tabel 4.1. Persepsi konsumen atas <i>Tangibles</i>	40
Tabel 4.2. Persepsi konsumen atas <i>Reabilitas</i>	41
Tabel 4.3. Persepsi konsumen atas <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.4. Persepsi konsumen atas <i>assurance</i>	44
Tabel 4.5. Persepsi konsumen atas empati.....	45
Tabel 4.6. Persepsi konsumen atas Keterjangkauan Harga.....	47
Tabel 4.7. Persepsi konsumen atas daya saing harga	48
Tabel 4.8. Persepsi konsumen atas kesesuaian harga dengan kualitas diterima	49
Tabel 4.9. Persepsi konsumen atas kesesuaian harga dengan manfaat diterima...	50
Tabel 4.10. Persepsi konsumen atas kesetiaan terhadap jasa.....	52
Tabel 4.11. Persepsi konsumen atas membeli jasa yang di tawarkan	53
Tabel 4.12. Persepsi konsumen atas merekomendasikan jasa	54
Tabel 4.13. Persepsi konsumen untuk membayar lebih atas jasa.....	55
Tabel 4.14. Persepsi konsumen untuk memberikan masukan.....	56
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Realibitas	59
Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.18. Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.19. Hasil Uji Regresi Linier	63
Tabel 4.20. Hasil Uji Hipotesis 1	66
Tabel 4.21. Hasil Uji Hipotesis 2	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Rumah Tangga yang Pernah Mengakses Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Top Brand Index ISP Indonesia.....	2
Gambar 2.1. Kerangka pemikiran	24
Gambar 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	35
Gambar 4.2 Responden berdasarkan usia	36
Gambar 4.3 Responden berdasarkan penghasilan.....	37
Gambar 4.4 Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	38
Gambar 4.5 Responden berdasarkan pekerjaan	39
Gambar 4.6 Responden berdasarkan lama berlangganan.....	40
Gambar 4.7 Hasil uji heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas Data (Kolmogorov Smirnov)

Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier

