

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Siska lorena br hutauruk
180910382

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Siska lorenza br hutaaruk
180910382**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siska lorena br hutauruk
NPM : 180910382
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 31 July 2022



Siska lorena br hutauruk
180910382

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh :
Siska lorena br hutauruk
180910382

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 21 Juli 2022



David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat semakin meningkat, khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi yang berinisial keterbatasan, telah menjadi kebutuhan hidup dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Salah satunya teknologi yaitu internet, yang menyatakan bahwa internet merupakan singkatan dari jaringan interkoneksi yang diartikan sebagai jaringan komputer yang besar, dimana jaringan komputer tersebut terdiri dari beberapa jaringan kecil yang saling terhubung satu sama lain. Berdasarkan pandangan responden yang diperoleh dari penelitian pendahuluan, tampak bahwa masalah utama terletak pada buruknya kualitas layanan IndiHome yang menjadi penyebab utama rendahnya niat pelanggan untuk berlangganan kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi harga kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan oleh IndiHome berpengaruh terhadap niat berlangganan konsumen. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dan analisis data kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan IndiHome.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan; Persepsi Harga;

ABSTRACT

Along with the times, people need are to increase, especially at the fields of informations and communications technologies. Informations and communications technologies, which is initialled are limit, has becoming a necessity of life and an inseparable parts. One of them technologies, namely the internet, states that the internet is an abbreviation of interconnected network which is define as a large computer networks, where the computers networks consists of several small networks that are connecte each others. Based on viewing of respondents that have obtaine from preliminary researches, it appears that the main problem lies in the poor quality of IndiHome services which is the main cause of low consumer re-subscription intentions. The purpose of this studies are determining whether the perception of the price of product quality and the quality of service provided by IndiHome has an influence on consumers subscription intentions. The technique used in this research is descriptive data analysis and quantitative data analysis. Based on the results of research and discussion, it is concluded that partially and simultaneously there is an influence of price perception, product quality, service quality on customer satisfaction at the IndiHome company.

Keywords: *Customer Satisfaction; Price Perception; Product Quality; Service Quality;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima jika ada kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
 2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
 3. Ibu Mauli Siagian, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam
 4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi Pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
 5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan serta bimbingan kepada penulis
 6. Bapak Dr Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E.,M.M. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
 7. Kedua orang tua yang memberi dukungan serta doa dan nasihat yang diberikan
 8. Teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen yang telah memberikan dukungan dan masukan selama masa penyusunan dan perkuliahan
 9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
 10. Para responden yang berpartisipasi dan dukungannya
 11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 21 Juli 2022

Siska lorenza br hutauruk



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Dasar	7
2.1.1 Persepsi Harga	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.3.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.4 Hubungan Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Sifat Penelitian	20
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	20
3.3.1 Lokasi Penelitian	21

	Halaman
3.3.2	Periode Penelitian..... 21
3.4	Populasi Dan Sampel..... 22
3.4.1	Populasi 22
3.4.2	Sampel 22
3.5	Definisi Operasional..... 23
3.5.1	Variabel Dependen 23
3.5.2	Variabel Independen..... 23
3.6	Sumber Data 24
3.7	Metode Pengumpulan Data 25
3.7.1	Kuisisioner 25
3.7.2	Wawancara 26
3.8	Variabel Operasi Penelitian..... 26
3.9	Metode Analisis Data 27
3.9.1	Analisis Data Kuantitatif..... 27
3.9.2	Uji Validitas Data..... 27
3.9.3	Uji Reliabilitas Data 27
3.9.4	Uji Multikolinearitas 28
3.9.5	Uji Heteroskedastisitas 28
3.9.6	Analisis Regresi Linear Berganda..... 28
3.9.7	Analisis Determinasi (R ²)..... 29
3.10	Uji Hipotesis..... 30
3.10.1	Uji T (parsial) 30
3.10.2	Uji F (uji simultan) 30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian..... 32
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden..... 32
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin..... 32
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia 33
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan..... 34
4.3	Deskripsi Jawaban Responden..... 35
4.3.1	Deskripsi Variabel Persepsi Harga (X1)..... 35
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)..... 36
4.3.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3) 37
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... 37
4.4	Analisis Data..... 38
4.4.1	Hasil Uji Validitas..... 38
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas..... 41
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik 41
4.5	Pengujian Hipotesis 44
4.5.1	Hasil Uji F..... 44
4.5.2	Hasil Uji T..... 47
4.6	Pembahasan..... 49
4.6.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 49
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 50

	Halaman
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.6.4 Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	51
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	52
4.7.1 Implikasi Teoritis	52
4.7.2 Implikasi Praktis	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	
1. Pendukung Penelitian	
2. Daftar Riwayat Hidup	
3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelanggan Indihome Di Kota Batam.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2	Lanjutan.....	16
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	21
Tabel 3.2	Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.3	Skala Likert.....	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4	Pernyataan Variabel Persepsi Harga (X1).....	35
Tabel 4.5	Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X2).....	36
Tabel 4.6	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	37
Tabel 4.7	Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	38
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas produk	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.12	Realibiliti Statistic.....	41
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi.....	42
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.15	Uji Hipotesis Simultan.....	46
Tabel 4.16	Uji Hipotesis Parsial.....	48

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	23
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	29
Rumus 3.3 Uji f	45
Rumus 3.4 Uji t	47