



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA INDIHOME DI JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

AJENG DAMASARI 1610111141

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA INDIHOME DI JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

AJENG DAMASARI 1610111141

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ajeng Damasari

NIM : 1610111141

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Februari 2020

Yang menyatakan,



Ajeng Damasari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajeng Damasari
NIM : 1610111141
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI JAKARTA UTARA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Februari 2020



Ajeng Damasari

SKRIPSI

ANALISIS YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA INDIHOME DI JAKARTA UTARA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AJENG DAMASARI 1610111141

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 5 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Yuliniar, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Penguji II



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, M.Ak., CA., CSRS.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 5 Februari 2021

DECISION OF PURCHASE OF SHOPEE E-COMMERCE ON GENERATION MILLENNIAL IN JOHAR BARU SUB-DISTRICT

By Ajeng Damasari

Abstract

This study uses a quantitative descriptive method which is carried out on IndiHome users in North Jakarta. IndiHome is a service product from PT. TELKOM Indonesia is a telecommunication and information company which was launched in 2015. The purpose of this study is to determine and analyze whether the price and service quality affect customer satisfaction of IndiHome users in North Jakarta. Samples were taken of 50 respondents with a side probability method. Data collection was carried out by distributing questionnaires. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the analysis tool used is PLS (Partial Least Square). The results showed that (1) Price has a significant influence on customer satisfaction. (2) Service quality has a significant influence on customer satisfaction. The result of R-Square customer satisfaction is 0.845 indicating a very strong research model and means that price and service quality together have a significant contribution to customer satisfaction of IndiHome users in North Jakarta by 85.4%

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA INDIHOME DI JAKARTA UTARA

Oleh Ajeng Damasari

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pengguna IndiHome di Jakarta Utara. IndiHome merupakan produk layanan yang berasal dari PT. TELKOM Indonesia yang berbasis perusahaan telekomunikasi dan informasi yang diluncurkan pada tahun 2015. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan metode *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan alat analisis yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *R-Square* kepuasan pelanggan adalah 0.845 menandakan model penelitian sangat kuat dan mengartikan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara sebesar 85,4%

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penelitian ini sudah dilaksanakan sejak bulan Oktober 2020 hingga Januari 2021 dengan judul “Analisis Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna IndiHome Di Jakarta Utara”. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Bapak Wahyudi SE., MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta. Kemudian penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing. Tidak lupa juga penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Yuliniar SE., MM. dan Ibu Diana Triwardhani SE., MM. yang telah banyak memberikan penulis arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat sehingga penulis bisa dapat berada di titik ini. Di samping itu, ucapan terima kasih sebesar-besarnya juga disampaikan kepada ibunda tercinta Ibu Sumini dan adik saya Annisa Dwi Shafira yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Serta teman-teman dekat penulis Alia Enka, Rifanny Aurora, Gustiawan Hartanta, Elvira Yunita yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini baik dalam do’a maupun dorongan semangat serta seluruh teman-teman perskripsian dan S1 Manajemen 2016 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis. Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 5 Februari 2020

Ajeng Damasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
II.2 Tinjauan Pustaka	17
II.2.1 Harga	17
II.2.2 Kualitas Pelayanan	20
II.2.3 Kepuasan Pelanggan	21
II.2.4 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	26
II.2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
II.3 Model Penelitian Empirik	26
II.4 Hipotesis.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
III.1.1 Definisi Operasional.....	28
III.2 Populasi Dan Sampel	29
III.2.1 Populasi	29
III.2.2 Sampel.....	29
III.3 Teknik Pengumpulan Data	30
III.3.1 Jenis Data	30
III.3.2 Sumber Data	31
III.4 Teknis Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
III.4.1 Teknis Analisis Data	32
III.4.2 Analisis Data Deskriptif	32
III.5.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS)	34
III.6 Uji Hipotesis.....	41
III.6.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	41

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
IV.2	Deskripsi Penelitian.....	44
IV.2.1	Data Deskripsi Responden	44
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif	
IV.2.3	Analisis Inferensial.....	51
IV.3	Pembahasan.....	62
IV.3.1	Pengaruh Harga LayananYang Ditawarkan IndiHome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna IndiHome Di Jakarta Utara	62
IV.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna IndiHome Di Jakarta Utara.....	64
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	65
V.1	Simpulan.....	65
V.3	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.	Pengukuran Variabel	29
Tabel 3.	Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	31
Tabel 5.	Peringkat Jawaban Kuesioner	32
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	46
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan Layanan IndiHome	46
Tabel 11.	Interpretasi Nilai Indeks Jawaban Responden	48
Tabel 12.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	48
Tabel 13.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 14.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 15.	Uji Validitas Konvergen Melalui Nilai <i>Outer Loadings</i>	56
Tabel 16.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	58
Tabel 17.	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	58
Tabel 18.	<i>Composite Reliability</i> (CR)	59
Tabel 19.	<i>Cronbach Alpha</i>	59
Tabel 20.	<i>R-Square</i>	60
Tabel 21.	Hasil Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Pengguna Internet Beberapa Negara Di Asia Pasifik.....	2
Gambar 2.	Survey APJII Tentang Pemakai Internet di Indonesia pada Tahun 2020 Q2.	3
Gambar 3.	Grafik pengguna Indihome Di Indonesia Dari Tahun 2017-2020	5
Gambar 4.	Bagan Tingkat Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 5.	Model Penelitian	27
Gambar 6.	Langkah Analisis PLS	34
Gambar 7.	Konstruk Awal	35
Gambar 8.	Konstruk Reflektif Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 9.	Konstruk Reflektif Variabel Harga	36
Gambar 10.	Konstruk Reflektif Variabel Kualitas Pelayanan	36
Gambar 11.	Diagram Jalur Penelitian	37
Gambar 12.	Gambaran Awal Diagram Jalur PLS	52
Gambar 13.	Diagram Jalur Beserta Indikator Yang Bersesuaian	53
Gambar 14.	<i>Outer Model</i>	54
Gambar 15.	Diagram Jalur Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu

Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu