



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
OPERATOR SELULAR PT. XL AXIATA Tbk.**

**SKRIPSI**

**PERMADI BUDI SANTOSO 1410111012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2019**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
OPERATOR SELULAR PT. XL AXIATA Tbk.**

**SKRIPSI**

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

**PERMADI BUDI SANTOSO 1410111012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Permadi Budi Santoso

NIM : 1410111012

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 03 Juli 2019

Yang menyatakan,



Permadi Budi Santoso

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Permadi Budi Santoso  
NIM. : 1410111012  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen Program Sarjana  
Jenis Karya : Skripsi

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

### **"Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Operator Selular PT. XL Axiata Tbk."**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 03 Juli 2019



**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
OPERATOR SELULAR PT. XL AXIATA Tbk.**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**PERMADI BUDI SANTOSO 1410111012**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Diana Triwardhani, SE, MM**  
Ketua Penguji



**Dra. Bernadin Dwi, MM**  
Penguji II (Pembimbing)



**Wahyudi, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 03 Juli 2019

***Analysis of Service Quality, Price and Promotion of Customer Satisfaction  
Cellular Operators PT. XL Axiata Tbk.***

**By Permadi Budi Santoso**

***Abstract***

*This research is a quantitative research which aims to determine the effect of Service Quality, Prices and Promotions on Customer Satisfaction. The population in this study is XL providers, both prepaid and postpaid in the area of Pondok Labu, South Jakarta. The sample size was taken as many as 75 respondents, with nonprobability sampling method with the sampling method used was purposive sampling. Data collection is done through distributing questionnaires to 75 respondents. The data analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS 3.2.8 software. The results of this study indicate that (1) Service Quality has a significant and positive influence on Customer Satisfaction. (2) Price has no effect on Customer Satisfaction. (3) Promotion has no effect on Customer Satisfaction. Of the three independent variables consisting of Service Quality, Price and Promotion. The biggest contribution is Service Quality.*

*Keywords: Service Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction*

**Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Operator Selular PT. XL Axiata Tbk.**

**Oleh Permadi Budi Santoso**

**Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *provider* XL baik itu prabayar maupun pascabayar di wilayah Pondok Labu, Jakarta Selatan. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 orang responden, dengan metode *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS 3.2.8*. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) Harga tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. (3) Promosi tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari ketiga variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi. Yang memberikan kontribusi terbesar adalah Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan





## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856; 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu , tanggal 03 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : PERMADI BUDI SANTOSO

No.Pokok Mahasiswa : 1410111012

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Operator Selular PT. XL AXIATA Tbk**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	
2	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota I	
3	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 03 Juli 2019  
Mengesahkan  
A. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1  
  
Wahyudi, SE, MM



## PRAKATA

Syukur *Alhamdulillah* atas berkah dan rahmat Allah SWT berikan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai. Penelitian ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Operator Selular PT. XL Axiata Tbk.”** dilaksanakan sejak bulan Januari sampai dengan Juni 2019. Izinkanlah peneliti untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta. Bapak Wahyudi, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana. Ibu Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik 2014 s/d 2018. Ibu Dra. Bernadin Dwi M, MM dan Ibu Rosali, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Seluruh Dosen, Staff Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan.

Selain itu, tidak lupa juga ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak Widodo dan Ibu Budi Lestari selaku kedua orang tua yang sangat peneliti cintai dan sayangi. Andrias Suryo Widodo selaku kakak, Ramita Utami selaku kakak ipar dan Ilham Taufik Hidayat selaku adik yang tiada hentinya memberikan semangat dan selalu mendoakan yang terbaik agar skripsi ini berhasil di selesaikan.

Tidak lupa juga peneliti sampaikan terima kasih terhadap seluruh personel dari band Nyan KNOWS yaitu Yuki si *single* yang di khianaiti cintanya dan Li si “Kouhai” yang tomboy yang selalu memberi dukungan terbaiknya kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh pejuang skripsi S-1 Manajemen yang sama-sama berjuang untuk mengerjakan skripsinya.

Jakarta, 03 Juli 2019

Permadi Budi Santoso

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi.....	8
2.1.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.3 Harga.....	11
2.1.1.4 Promosi .....	13
2.2 Model Penelitian.....	15
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	16

2.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2	Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3	Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 19**

3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
3.1.1	Definisi Operasional.....	19
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	20
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi.....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.1	Jenis Data.....	22
3.3.2	Sumber Data.....	22
3.3.3	Pengumpulan Data.....	23
3.4	Teknik Analisis Data.....	24
3.4.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	24
3.4.2	Langkah-langkah <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	24
3.4.3	Analisis Deskriptif.....	25
3.4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.4.4.1	Uji Validitas.....	27
3.4.4.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.4.5	Uji Hipotesis.....	27
3.4.5.1	Uji Signifikan Prameter Individual (Uji t).....	27

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 29**

4.1	Deskripsi Subjek Penelitian.....	29
4.1.1	Sekilas Tentang XL.....	29
4.1.2	Visi XL.....	29
4.1.3	Budaya XL.....	29
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	30
4.2	Deskripsi Objek Penetitian.....	32

4.2.1	Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	32
4.2.2	Indeks Jawaban Responden Terhadap Harga.....	33
4.2.3	Indeks Jawaban Responden Terhadap Promosi .....	34
4.2.4	Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	36
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
4.3.1.1	Uji Validitas .....	36
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.3.2	Uji Hipotesis.....	43
4.3.2.1	R-square .....	43
4.3.2.2	Uji t .....	43
4.4	Pembahasan.....	45
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Simpulan .....	50
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3	Saran .....	51

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Operator Seluler Di Indonesia Pada Tahun 2009 .....	2
Tabel 2.	Pengukuran Variabel .....	20
Tabel 3.	Skala <i>likert</i> .....	23
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen .....	23
Tabel 5.	Peringkat Jawaban Kuesioner .....	25
Tabel 6.	Interprestasi Nilai Presentasi .....	26
Tabel 7.	Tabel Reliabilitas .....	27
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	30
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	30
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kartu XL .....	31
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Domisili .....	31
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	31
Tabel 13.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 14.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	33
Tabel 15.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....	34
Tabel 16.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 17.	<i>Outer Loading Model</i> .....	36
Tabel 18.	<i>Outer Loading Model</i> Reestimasi 1 .....	38
Tabel 19.	<i>Outer Loading Model</i> Reestimasi 2 .....	39
Tabel 20.	<i>Outer Loading Model</i> Reestimasi 3 .....	40
Tabel 21.	<i>Average Variance Extraced</i> .....	41
Tabel 22.	<i>Composite Reliability</i> .....	42
Tabel 23.	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	42
Tabel 24.	<i>R-square</i> .....	43
Tabel 25.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pengguna XL pada Periode 2011 s/d 2016.....	4
Gambar 2.	Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 3.	Langkah-Langkah Analisis PLS.....	25
Gambar 4.	Kerangka Model Pengujian Hipotesis .....	28
Gambar 5.	Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i> .....	37
Gambar 6.	Reestimasi 3 Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i> .....	40
Gambar 7.	<i>Inner Model</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Indeks Jawaban Responden
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 9. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 10. Hasil Uji Similarity Index Turnitin