



**ANALISIS PENGARUH ELEMEN *BRAND IMAGE*,  
*SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY*  
TERHADAP INDIHOME *CUSTOMER SATISFACTION*  
DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**RIMA FIRMAYA SARI**

**2010111111**

**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2023**



**ANALISIS PENGARUH ELEMEN *BRAND IMAGE*,  
*SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY*  
TERHADAP INDIHOME *CUSTOMER SATISFACTION*  
DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**RIMA FIRMAYA SARI**

**2010111111**

**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rima Firmaya Sari

NIM. : 2010111111

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

Jakarta, 11 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Rima Firmaya Sari)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rima Firmaya Sari  
NIM : 2010111111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
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 Pengaruh Elemen *Brand Image*, *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Indihome Customer Satisfaction* di DKI Jakarta**

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 : 11 Desember 2023

Yang menyatakan,  
  
METERAI  
TEMPEL  
64FA6ALX060224070  
(Rima Firmaya Sari)

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH ELEMEN *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *INDIHOME CUSTOMER SATISFACTION* DI DKI JAKARTA**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**RIMA FIRMAYA SARI      2010111111**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Yulinia, S.E., M.M  
Ketua Penguji**



**Rosali, S.E., M.M  
Penguji I**



**Dr. Alfatih Sikki Manggabari, S.E., M.Si  
Penguji II (Pembimbing)**



**Siti Hidayati, SE, MM  
Ketua Program Studi**

**Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 11 Desember 2023**

# ***Analysis of the Influence of Brand Image, Service Quality, and Product Quality on Indihome Customer Satisfaction in DKI Jakarta***

By Rima Firmaya Sari

## **Abstract**

*This study uses a quantitative method with the aim of proving the influence of Brand Image, Service Quality and Product Quality both directly and indirectly on Customer Satisfaction. This study used 100 respondents from consumers of Indihome DKI Jakarta as primary data, and secondary data researchers obtained through various references related to research. Data were collected using purposive sampling technique and analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS software. So that data processing obtains the results that (1) Brand Image has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Product Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction*

**Keywords:** *Brand Image, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Indihome*

# **Analisis Pengaruh Elemen *Brand Image*, *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Indihome Customer Satisfaction* di DKI Jakarta**

Oleh Rima Firmaya Sari

## **Abstrak**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan adanya pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* dan *Product Quality* baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap *Customer Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari pelanggan Indihome DKI Jakarta sebagai data primer dan data sekunder peneliti peroleh melalui berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sehingga pengolahan data memperoleh hasil bahwa (1) *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (2) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (3) *Product Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*

**Kata Kunci:** *Brand Image*, *Service Quality*, *Product Quality*, *Customer Satisfaction*, *Indihome*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 11 Desember 2023 :

Nama : Rima Firmaya Sari

No.Pokok Mahasiswa : 2010111111

Program : Manajemen SI

(Analisis Pengaruh Elemen *Brand Image*, *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Indihome Customer Satisfaction* di DKI Jakarta)  
untuk Lulus / Tidak Lulus \*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yulinlar, S.E., M.M	Ketua	1.
2	Rosali, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih Sikki Manggabari, S.E., M.SI	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprosdi Manajemen S.I

Siti Hidayati, SE, NIM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Elemen *Brand Image*, *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Indihome Customer Satisfaction* di DKI Jakarta”** dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’Ala atas seluruh Rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
4. Ibu Siti Hidayati, S.E, MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta.
5. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan penelitian ini.
6. Ibu Yuliniar, S.E., MM selaku ketua penguji dan Ibu Rosali, S.E., MM selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa, bantuan, dorongan dan semangat selama penyusunan penelitian ini.

Penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 11 Desember 2023

Rima Firmaya Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	v
Abstract .....	vi
Abstrak .....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 <i>Brand Image</i> .....	15
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	16
2.1.3 <i>Product Quality</i> .....	18
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Model Penelitian.....	35
2.4 Hipotesis .....	36
2.4.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .	36
2.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
.....	37

2.4.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.1.1 Definisi Operasional .....	39
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel .....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.3.1 Jenis Data.....	44
3.3.2 Sumber Data .....	44
3.3.3 Pengumpulan data.....	45
3.4. Teknik Analisis Data .....	47
3.4.1. Uji Kualitas Data .....	48
3.4.2 Uji Hipotesis .....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	58
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	59
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	60
4.2.2 Deskripsi Data Deskriptif .....	62
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis .....	66
4.3.1 Analisis Inferensial .....	66
4.4 Pembahasan .....	77
4.4.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	77
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	79
4.4.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3 Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
RIWAYAT HIDUP.....	91

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	92
LAMPIRAN 2 DATA KUESIONER 100 RESPONDEN .....	100
LAMPIRAN 3 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	111
LAMPIRAN 4 PENYEBARAN KUESIONER MELALUI SOSIAL MEDIA	121
LAMPIRAN 5 TURNITIN .....	122

## DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu .....	27
Table 2. Pengukuran Variabel.....	42
Table 3. Skala Pengukuran Likert.....	46
Table 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	47
Table 5. Interpretasi Nilai Loading Factor.....	50
Table 6. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	57
Table 7. Outer Loading BI .....	63
Table 8 Outer Loading SQ .....	63
Table 9 Outer Loading PQ .....	64
Table 10 Outer Loading CS .....	65
Table 11 Nilai Outer Loading .....	68
Table 12 Nilai Cross Loading .....	69
Table 13 Nilai AVE .....	71
Table 14 Composite Reliability .....	72
Table 15 Cronbach's Alpha .....	73
Table 16 Nilai R Square.....	75
Table 17 Q-Square .....	76
Table 18. Uji T-statistics .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penetrasi Internet di Indonesia 2018-2022.....	1
Gambar 2. Proporsi Jumlah Pelanggan Internet Fixed Broadband Indonesia .....	2
Gambar 3. Data pertumbuhan jumlah pelanggan dan pendapatan Indihome .....	4
Gambar 4. Provider IndiHome mendadak jadi bahan perbincangan oleh warganet	5
Gambar 5. Ulasan Keluhan Pelanggan.....	7
Gambar 6. Produk telekomunikasi yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen .....	8
Gambar 7. Median Kecepatan Broadband Wi-Fi di Jakarta .....	9
Gambar 8. Kerangka Model Penelitian.....	36
Gambar 9. Langkah-langkah PLS .....	52
Gambar 10. Diagram Jalur PLS .....	53
Gambar 11. Logo Indihome .....	58
Gambar 12. Kriteria Responden Berdasarkan Pernah/Sedang Menggunakan Indihome dengan minimal 1 tahun berlangganan .....	60
Gambar 13. Kriteria Responden Menurut Usia.....	61
Gambar 14. Kriteria Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
Gambar 15. Kriteria Responden yang berdomisili di DKI Jakarta .....	62
Gambar 16. Outer Model .....	67
Gambar 17 Inner Model .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	92
LAMPIRAN 2 DATA KUESIONER 100 RESPONDEN .....	100
LAMPIRAN 3 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	111
LAMPIRAN 4 PENYEBARAN KUESIONER MELALUI SOSIAL MEDIA	121
LAMPIRAN 5 TURNITIN .....	122