



**KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA SIM CARD
(Studi pada Generasi Milenial Pengguna Jasa Simcard Tri
yang Beraktifitas di Gandaria Utara)**

SKRIPSI

MUHAMMAD BUKHARI 1410111112

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



**KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA SIM CARD
(Studi pada Generasi Milenial Pengguna Jasa Simcard Tri
yang Beraktifitas di Gandaria Utara)**

SKRIPSI

MUHAMMAD BUKHARI 1410111112

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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 : Muhammad Bukhari

Nim : 1410111112

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

Jakarta, 07 Juli 2020

Yang Menyatakan,



Muhammad Bukhari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Bukhari
NIM. : 1410111112
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
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:

KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA SIM CARD (Studi pada Generasi Milenial pengguna Jasa Simcard Tri yang Beraktifitas di Gandaria 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 : 07 Juli 2020
Yang Menyatakan,



Muhammad Bukhari

SKRIPSI

KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA SIM CARD (Studi pada Generasi Milenial Pengguna Jasa Simcard Tri yang Beraktifitas di Gandaria Utara)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MUHAMMAD BUKHARI 1410111112

Telah dipertahankan di dpan Tim Penguji pada tanggal : 07 Juli 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima



Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP

Ketua Penguji



Tati Handayani, S.E., M.M.
Penguji I



Dr. Alfatih S Manggabarani S.E., M.Si.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.
Ketua Jurusan Manajemen



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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 07 Juli 2020

***Customer Satisfaction Sim Card Service Users
(Study on Millennial Generation of Tri Simcard Service Users Who Are Active
in North Gandaria)***

By Muhammad Bukhari

Abstract

This research is a quantitative study that aims to determine the effect of price, product quality and service quality on customer satisfaction. The population in this study was Tri simcard customers in North Gandaria. The sample size was taken as many as 75 respondents, with a non-probability sampling method with a purposive sampling method. Data collection was carried out through questionnaires. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate that (1) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0.487 (2) product quality has a negative and not significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of -0.077 (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0.678

Keywords: Price, Product Quality, Quality Service, and Costumer Sastisfaction

**Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Sim Card
(Studi Pada Generasi Milenial Pengguna Jasa Simcard Tri Yang Beraktifitas
Di Gandaria Utara)**

Oleh Muhammad Bukhari

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan simcard Tri di Gandaria Utara. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 orang responden, dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai besaran koefisien jalur sebesar 0.487. (2) kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.077. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,678.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini Selasa tanggal 7 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Bukhari

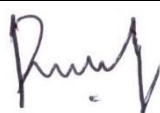
NIM : 1410111112

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

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

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Praty Hadi, SE, MM, CFMP	Ketua	1. 
2	Tati handayani, SE, MM	Anggota I	2.(disetujui).....
3	Dr. Alfatih S Manngabarani SE, M, Si	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 7 Juli 2020
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodi. Manajemen S.1



Wahyudi, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat karunia-Nya hingga karya ilmiah ini telah diselesaikan. Judul yang dipilih dalam usulan penelitian ini adalah **“Kepuasan Pelanggan Tri di Gandaria Utara”**. Terimakasih penulis ucapkan Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si. dan MB. Ibu Nani Ariani S.E., M.M. selaku dosen pembimbing, serta kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Muhammad Abdullah dan Almarhumah Ibu Yuniarti selaku kedua orangtua. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Genta Rockfeller Adhitama S.M dan Fadillah Kurniawan yang telah memberikan dukungan dan semangat. Dan penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Nurul Izzati, Mahendra, Alwan, Sonya Devi, Riki Su, Lutfi, Deni, Reja kung, Fanny, Bima, Giyat, Rommy, Aditya dan Anak Grup Santuy yang selalu memberikan semangat serta teman-teman S1 Manajemen 2020 yang tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 7 Juli 2020

Muhammad Bukhari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	
Error! Bookmark not defined.	
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	
Error! Bookmark not defined.	
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xivv
DAFTAR LAMPIRAN	xvv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	7
2.1.2.1 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4 Harga	12
2.1.4.1 Tujuan Penetapan Harga	12
2.1.4.2 Strategi Potongan Harga (<i>Discount</i>)	14
2.1.4.3 Strategi Penentuan Harga Pada Produk Baru	14
2.1.4.4 Strategi Penentuan Harga Psikologis Konsumen	14
2.1.4.5 Strategi Penentuan Harga Kompetitif	15
2.1.4.6 Indikator Harga	15
2.1.5 Produk	16
2.1.5.1 Definisi Produk	16
2.1.5.2 Strategi Produk.....	17
2.1.6 Kualitas Produk	18
2.1.6.1 Definisi Kualitas Produk	18
2.1.6.2 Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.6.3 Desain Produk	19

2.1.6.4	Kegagalan Produk	20
2.1.6.5	Kesuksesan Produk	21
2.1.7.1	Definisi Jasa	22
2.1.7.2	Karakteristik Jasa	22
2.1.7.3	Klasifikasi Jasa	23
2.1.7.4	Faktor-Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa	24
2.1.8	Kualitas Pelayanan	24
2.1.8.1	Definisi Kualitas Pelayanan	24
2.1.8.2	Dimensi Kualitas Layanan	25
2.2	Model Penelitian	27
2.3	Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1	Definisi Operasional	29
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data	32
3.3.3	Pengumpulan Data	32
3.4	Analisis Data	33
3.4.1	Teknik Analisis Data	33
3.4.1.2	Teknik Analisa Deskriptif	34
3.4.1.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i>	35
3.4.1.4	Langkah-Langkah PLS	35
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.4.3	Uji Hipotesis	37
3.4.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	37
3.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5	Kerangka Pemikiran	38
3.5	Kerangka Model Penelitian	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	40
4.1.1	Sejarah PT Hutchison 3 Indonesia	40
4.2	Analisis dan Uji Hipotesis	41
4.1.1	Deskripsi Data Responden	41
4.2.2	Analisis Deskriptif	42
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas PLS	46
4.3.1.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4.3.1.2	Uji Validitas Konvergen	49
4.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan	50
4.3.1.4	Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square</i> (PLS)	51

4.3.2	Model.Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3.2.1	R-Square.....	52
4.3.2.2	Uji Hipotesis.....	53
4.4	Pembahasan	55
4.4.1	Pengaruh.Harga.Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.4.2	Pengaruh kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan.....	56
4.4.3	Pengaruh.Kualitas.Pelayanan.Terhadap.Kepuasan.Pelanggan	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Simpulan	58
5.2	Keterbatasan Penelitian	58
5.3	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

Error! Bookmark not defined.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pengukuran Variabel	30
Tabel 2.	Skala Likert	33
Tabel 3.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.	Interpretasi Nilai Presentase Responden	34
Tabel 5.	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach	37
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 7.	Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 8.	Karateristik Responden Berdasarkan Penghasilan	42
Tabel 9.	Hasil Tanggapan.Responden Terhadap Variabel Harga	43
Tabel 10.	Hasil Tanggapan Responden.Terhadap Variabel.Kualitas Produk	44
Tabel 11.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 12.	Hasil Tanggapan Reponden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 13.	<i>Outer Loading Factor</i> Hasil <i>Output</i> PLS.....	50
Tabel 14.	<i>Fornel-Lacker Criterium</i>	51
Tabel 15.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Hasil <i>Output</i> PLS	51
Tabel 16.	<i>Composite Reability</i> Hasil <i>Output</i> PLS.....	51
Tabel 17.	Cronbach's Alpha	52
Tabel 18.	Nilai <i>R Square</i>	53
Tabel 19.	Hasil Uji t Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi pelanggan Operator seluler di Indonesia	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3. Langkah-Langkah Analisis PLS	36
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian	39
Gambar 5. Uji Outer Model	48
Gambar 6. <i>Outer Model</i> Setelah Re-estimasi	49
Gambar 7. Inner Model	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian
- Lampiran 3. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 9. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel