

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA *Wi-Fi “The.Connect.id”*
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Oleh :

**DINA ALI
NIM : 2412008151**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA *WI-FI “The.Connect.id”*
KOTA DEPOK**

Oleh :

Nama : DINA ALI
NIM : 2412008151
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 06 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mega Indah Edityawati, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA *WI-FI* “*The.Connect.id*”
KOTA DEPOK**

Oleh :

Nama : DINA ALI
NIM : 2412008151
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Mei Iswandi, SE, MM (.....)

Anggota : Catik Yustina Mart, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DINA ALI

NIM : 2412008151

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP : 3276055203030007

Alamat : Kp. Bojong No.12, RT 009/RW 020, Kel. Baktijaya,
Kec. Sukmajaya, Kota Depok, 16418

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Wi-Fi "The.Connect.id"* Kota Depok ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan proposal ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 06 Agustus 2024

DINA ALI

ABSTRAK

DINA ALI, NIM 2412008151. Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan *Wi-Fi “the.Connect.id”* di Kota Depok.

Salah satu dari internet yang banyak digunakan masyarakat adalah pemasangan *Wi-Fi*, yaitu internet tanpa sambungan kabel. Tekhusus untuk daerah Kota Depok, salah satu perusahaan penyedia jasa *Wi-Fi* adalah PT. Rawa Wima Nusantara dengan nama *Wi-Fi “the.Connect.id”*. Dengan mempertimbangkan harga yang ditetapkan perusahaan dengan kualitas jasa teknisi yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan *Wi-Fi “the.Connect.id”* di Kota Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penejelasan (*explanatory*) dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel penelitian yang digunakan berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 91,20 % faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh harga dan kualitas jasa, sedangkan sisanya 8,80% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas jasa secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu $F_{hitung} (207.115) > \text{dari } F_{tabel} (3,09)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (1,743)$ dan kualitas jasa menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (22,336)$ dimana $t_{tabel} (1,984)$. Maka secara parsial, hanya variabel kualitas jasa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi “the.Connect.id”* di Kota Depok. Adapun variabel harga bernilai positif namun tidak signifikan dan bernilai di bawah angka t_{tabel} terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi “the.Connect.id”* di Kota Depok. Maka variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan *Wi-Fi “the.Connect.id”* di Kota Depok adalah kualitas jasa dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,906.

Kata kunci : harga, kualitas jasa, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

DINA ALI, NIM 2412008151. *The Effect of Price and Service Quality on "the.Connect.id" Wi-Fi Customer Satisfaction in Depok City.*

One of the internets that is widely used by the public is the installation of Wi-Fi, which is internet without a wired connection. Especially for the Depok City area, one of the Wi-Fi service providers is PT. Rawa Wima Nusantara with the name Wi-Fi "the.Connect.id". By consider the price set by the company with the quality of technician service provided to achieve customer satisfaction.

The purpose of this research is to find out and analyze the Influence of Price and Service Quality on "the.Connect.id" Wi-Fi Customer Satisfaction in Depok City. The type of research used is explanatory research with the data analysis method used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by purposive sampling. The research sample used amounted to 100 respondents, using analysis multiple linear regression.

The results of the regression test showed that 91.20% of customer satisfaction factors could be explained or influenced by price and service quality, while the remaining 8.80% were explained or influenced by other factors that were not studied in this study. The results of the F (simultaneous) test show that the price and service quality variables together have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely $F_{cal} (207,115) > \text{from } F_{table} (3.09)$. The results of the t-test showed that the price variable showed the results of the analysis of the calculation (1,743) and the quality of services showed the results of the analysis of the calculation (22,336) where the $t_{table} (1,984)$. So partially, only the service quality variable has a positive and significant effect on the satisfaction of "the.Connect.id" Wi-Fi customers in Depok City. The price variable has a positive value but is not significant and has a value below the t_{table} number on the satisfaction of "the.Connect.id" Wi-Fi customers in Depok City. So the dominant variable affects the satisfaction of "the.Connect.id" Wi-Fi customers in the city Depok is a quality of service with a Standardized Coefficient Beta value of 0.906.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan program penelitian dan dapat menyusun skripsi ini dengan baik.serta tepat waktu. Sholawat beserta salam, penulis haturkan kepada junjungan nabi besar, Nabi Muhammad SAW, Semoga kita semua mendapatkan syafa'at beliau pada hari akhir nanti. Aamiin Allahumma Aamiin.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Wi-Fi* The Connect Kota Depok ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat perkembangan internet yang sangat pesat di kehidupan masyarakat beringinan dengan peningkatan kebutuhan tersebut, maka penulis mengambil objek internet *Wi-Fi* milik “the.connect.id”.

Dalam proses penulisan Proposal ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari pihak pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sebagai bahan masukan untuk penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.
3. Bapak Gena Prasetya Noor, SH., MM selaku Pembina Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM selaku Waket I Bidang Akademik.
5. Bapak Intan Idianto, SE., MM selaku Waket II Bidang Adm Umum dan Keuangan.
6. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Ibu Mega Edityawati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok.

10. Ayahanda M. Rusli serta Ibunda Suhaeni yang selalu memberikan do'a dan restu pada setiap langkahku.
11. Bapak Mawan Sapto Selaku Direktur Utama PT. Rama Wima Nusantara.
12. Bapak Wije Kumar selaku Direktur Ops & Teknikal PT. Rama Wima Nusantara.
13. Seluruh Staff dan Karyawan PT. Rama Wima Nusantara.
14. Bapak Saiful Anwar selaku Direktur PT. Maju Informatika Terdepan.
15. Keluarga besar PT. Maju Informatika Terdepan.
16. Saudara Rayhan Fahlevi.
17. Keluarga besar Bapak M. Rusli dan Ibu Suhaeni.
18. Keluarga Rayhan Fahlevi, Noerma Virgianti dan Amanda S. Putri.

Penulis menyadari akan kekurangan dalam pembuatan skripsi yang harus dibenahi, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan kritik dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya skripsi ini pada masa mendatang. Akhir kata penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 06 Agustus 2024
Penulis

DINA ALI
NIM : 2412008151

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Harga	9
2.1.4 Metode Penetapan Harga	11
2.1.5 Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.6 Pengertian Kualitas Jasa	12
2.1.7 Karakteristik Kualitas Jasa	14
2.1.8 Kriteria Jasa	14
2.1.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.10 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
2.1.11 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	23
 BAB III. METODE PENELITIAN	 24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26

3.5	Definisi Operasional Variabel	28
3.5.1	Variabel Bebas	28
3.5.2	Variabel Terikat.....	30
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Skala dan Angka Penafsiran	33
3.6.2	Persamaan Regresi	34
3.6.3	Uji Kualitas Data.....	35
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.5	Uji Hipotesis	38
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1.	Hasil Penelitian.....	41
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	42
4.1.3.	Tanggapan Responden.....	43
	1. Harga (X_1).....	44
	2. Kualitas Jasa (X_2).....	47
	3. Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	53
	1. Uji Validitas	53
	2. Uji Reliabilitas.....	55
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
	1. Uji Normalitas	56
	2. Uji Multikolinieritas.....	56
	3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	58
	1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	58
	2. Hasil Uji F (Simultan).....	59
	3. Koefisien Determinasi.....	60
	4. Hasil Uji t (Parsial)	60
	5. Pengaruh Dominan.....	61
4.2.	Pembahasan	62
BAB V.	SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	34
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Jasa	47
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa	54
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	58
Tabel 4.11. Hasil Uji F	59
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.13. Hasil Uji t (Uji Parsial)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jumlah Pelanggan <i>Wi-Fi “the.Connect.id”</i>	2
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 3. Tabulasi Data	73
Lampiran 4. Tabel F.....	74
Lampiran 5. Tabel T	75
Lampiran 6. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Realiabilitas)	76
Lampiran 7. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	82
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	85
Lampiran 9. Hasil Plagiarisme	86
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	87