

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA INTERNET
TELKOMSEL AS DAN SIMPATI
(STUDI KASUS PADA SISWA-SISWI SMP WIYATA DHARMA)**

SKRIPSI

Oleh :

**MARGARET MEIRINI DEMAK
NIM. 16.711.0261**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, SERVICE
QUALITY, AND PROMOTION OF CUSTOMER
SATISFACTION USER TELKOMSEL
AS AND SIMPATI
(CASE STUDY OF WIYATA DHARMA MIDDLE SCHOOL
STUDENTS)**

FINAL RESEARCH

By :

**MARGARET MEIRINI DEMAK
STUDENT NUMBER. 16.711.0261**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA INTERNET
TELKOMSEL AS DAN SIMPATI
(STUDI KASUS PADA SISWA-SISWI SMP WIYATA DHARMA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**MARGARET MEIRINI DEMAK
NIM. 16.711.0261**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.

Medan,

Diketahui dan Disahkan Oleh :
Ketua Program Studi Manajemen,

Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Margaret Meirini Demak

NIM : 16.711.0261

Peminatan : Manajemen

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel AS dan Simpati

Tempat Penelitian : SMP Wiyata Dharma

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Wahidin No 31 Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4159579

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/ atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 04 Agustus 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Margaret Meirini Demak

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel AS dan Simpati secara parsial dan simultan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *teknik probability sampling* dengan pendekatan *proportionate stratified random sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 106 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel harga, kualitas layanan dan promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun secara simultan variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 0,723, hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas layanan dan promosi mempengaruhi variabel variabel kepuasan pelanggan sebesar 72,3%. Sementara sisanya sebesar 27,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Promosi*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of Product Quality, Price, Service Quality and Promotion of Customer Satisfaction of AS Telkomsel Internet Users and Sympathies partially and simultaneously. The sampling technique using probability sampling method with proportionate stratified random sampling approach, and the number of samples in this study amounted to 106 respondents. The method of data analysis uses multiple linear regression analysis using the SPSS 21 program. The data collection technique used was a questionnaire. Based on the research, it was found that product quality variables partially affect customer satisfaction, while price, service quality and promotion variables did not partially affect customer satisfaction, but simultaneously product quality, price, service quality and promotion variables influenced customer satisfaction. The results of the coefficient of determination is 0.723, this shows that the variables consisting of product quality, price, service quality and promotion affect the variable variable customer satisfaction by 72.3%. While the remaining 27.7% is explained by other variables not examined in this study.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel AS dan Simpati (STUDI KASUS PADA SISWA-SISWI SMP WIYATA DHARMA)”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M . selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbingan yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
6. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali, yang telah memberikan dorongan, motivasi dan memberikan pengarahan dalam pembuatan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.

8. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.
9. Teman-teman jurusan Manajemen Bisnis angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2020

Penulis

UNIVERSITAS
(Margaret Meirini Demak)
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Ruang Lingkup | 8 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.6. Originalitas Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Landasan Teori | 11 |
| 2.1.2. Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.3. Kualitas Produk..... | 18 |
| 2.1.4. Harga | 21 |
| 2.1.5. Kualitas Layanan..... | 25 |
| 2.1.6. Promosi | 31 |
| 2.2. Review Penelitian Terdahulu | 34 |
| 2.3. Kerangka Konseptual | 39 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.4. | Pengembangan Hipotesis | 40 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 43 |
| 3.1. | Jenis Penelitian | 43 |
| 3.2. | Objek Penelitian | 43 |
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 43 |
| 3.4. | Metode Pengumpulan Data | 45 |
| 3.4.1. | Penelitian Lapangan (Data Primer) | 45 |
| 3.4.2. | Studi Kepustakaan (Data Sekunder) | 46 |
| 3.5. | Definisi Operasional Variabel | 46 |
| 3.6. | Metode Analisis Data | 49 |
| 3.6.1. | Analisis Statistika Deskriptif | 49 |
| 3.6.2. | Pengujian Kualitas Data | 49 |
| 3.6.3. | Pengujian Asumsi Klasik | 50 |
| 3.6.4. | Analisis Regresi Linear Berganda | 53 |
| 3.6.5. | Pengujian Hipotesis | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 57 |
| 4.1. | Hasil Penelitian | 57 |
| 4.1.1. | Gambaran Umum Perusahaan | 57 |
| 4.1.2. | Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner | 58 |
| 4.1.3. | Gambaran Umum Responden | 58 |
| 4.1.4. | Hasil Uji Kualitas Data | 59 |
| 4.1.5. | Hasil Statistik Deskriptif | 66 |
| 4.1.6. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 71 |
| 4.1.7. | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 77 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.1.8. | Uji Hipotesis | 79 |
| 4.2. | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 81 |
| 4.2.1. | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 81 |
| 4.2.2. | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 82 |
| 4.2.3. | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 83 |
| 4.2.4. | Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 84 |
| 4.2.5. | Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 85 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 86 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2. | Saran..... | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 88 |

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Kecepatan Download & Upload di Jaringan 4G LTE | 4 |
| Tabel 1. 2 Perbandingan Harga antar Paket Internet..... | 5 |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 3. 1 Data Siswa-Siswi SMP Wiyata Dharma..... | 44 |
| Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert..... | 46 |
| Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel..... | 48 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas..... | 59 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 60 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk..... | 61 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 62 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan..... | 63 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi | 64 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 65 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk | 65 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga..... | 66 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan | 66 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi..... | 66 |
| Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.... | 67 |
| Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk | 68 |
| Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga | 69 |
| Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan | 70 |
| Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Promosi..... | 71 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas | 72 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov..... | 75 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser..... | 77 |
| Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 78 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Uji Parsial) | 79 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji F (Uji Simultan)..... | 80 |
| Tabel 4. 24 Hasil Koefisien Determinasi | 81 |



DAFTAR GAMBAR

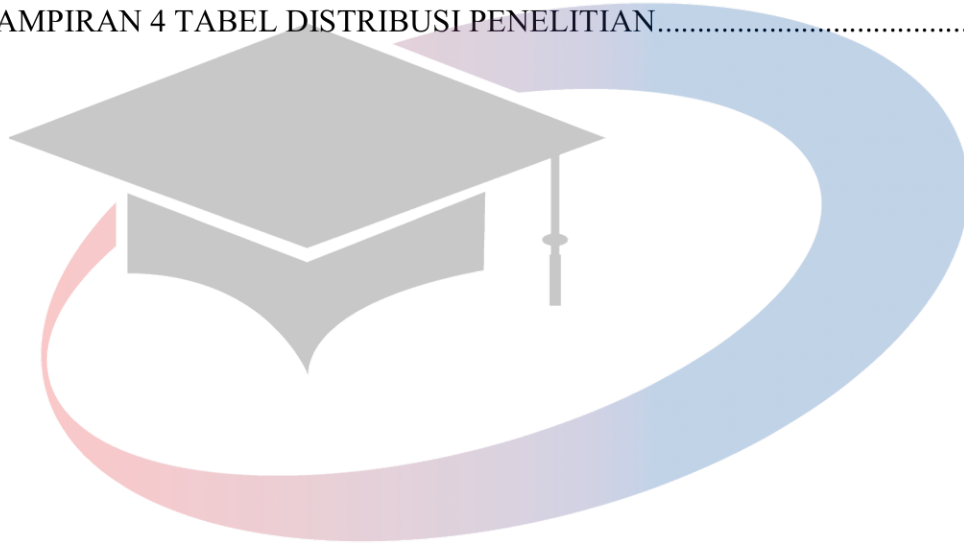
| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Penetrasi Pengguna Internet 2018 | 2 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 40 |
| Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas | 73 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot | 74 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pola Gambar Scatterplot..... | 76 |



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN..... | 92 |
| LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN..... | 99 |
| LAMPIRAN 3 HASIL PENGUJIAN SPSS | 115 |
| LAMPIRAN 4 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN..... | 127 |



UNIVERSITAS
MIKROSKIL