

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOMSEL**

**Studi empirik Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember yang
menggunakan Kartu Telkomsel**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

INDRIASWARI PUTRI INDAHSAARI

16.1041.1210

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indriaswari Putri Indahsari
NIM : 16.1041.1210
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOMSEL (Studi empirik Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Juli 2020

Yang menyatakan,



Indriaswari Putri Indahsari
NIM. 16.10.411210

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL**

**Studi empirik Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember yang
menggunakan Kartu Telkomsel**

Oleh:

INDRIASWARI PUTRI INDAHSAARI

16.1041.1210

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M,EP

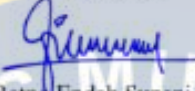
Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny M, SE, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul; Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Telkomsel, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

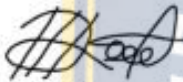
Nama : Indriaswari Putri Indahsari
NIM : 1610411210
Hari : Rabu
Tanggal : 1 Juli 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dra. Retno Endah Supeni, MM
NPK: 9510256

Anggota 1,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M,EP
NPK: 0509478

Anggota 2,



Dra. Wenny M, SE, M, Si
NPK: 8407039

Mengesahkan:

Dekan,



Mahendra Hari, SE, MM
NPK: 197708112005012001

Ketua Jurusan,



Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهُ لَا يَكْفُرُ

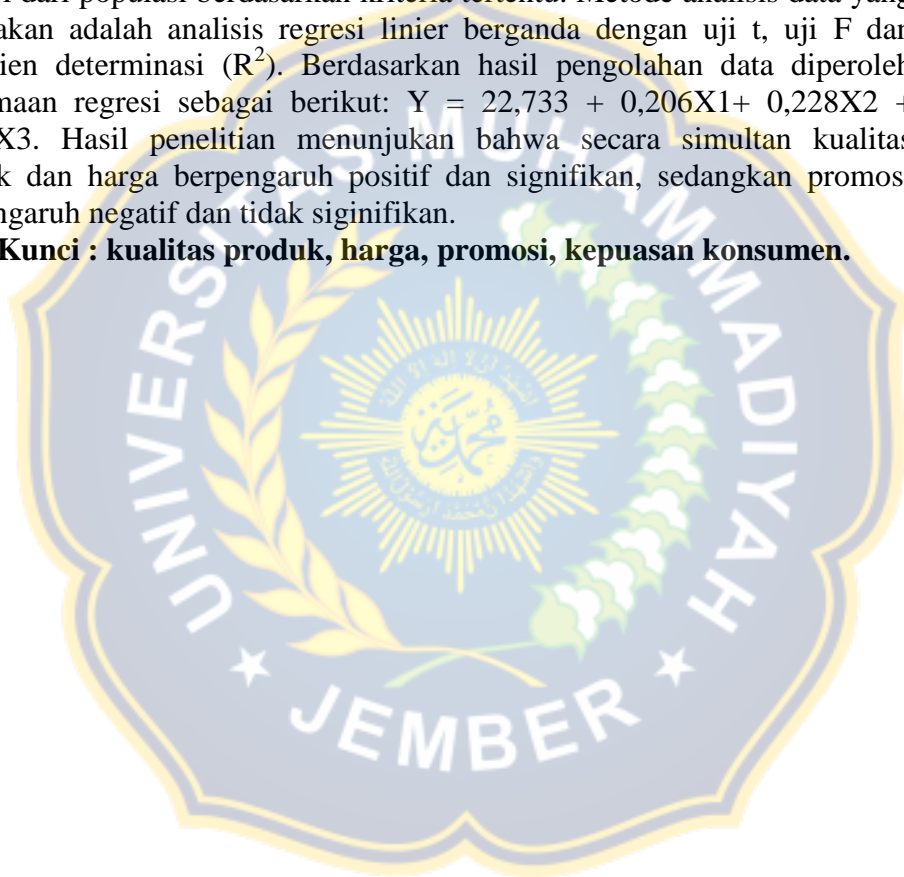
**Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya
(Q.S Al-Baqarah Ayat 286)**



ABSTRAK

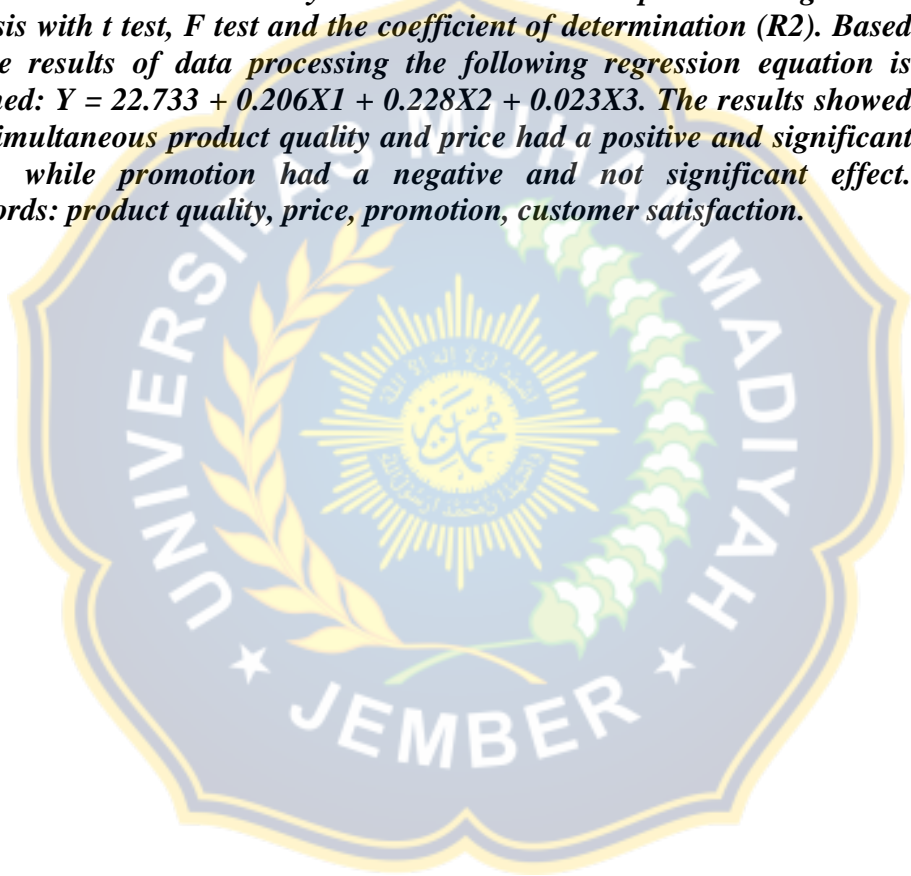
Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa yang menggunakan kartu telkomsel di universitas muhammadiyah jember. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan kartu telkomsel dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik Quota Sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 22,733 + 0,206X_1 + 0,228X_2 + 0,023X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, promosi, kepuasan konsumen.



ABSTRACT

The study aims to determine the effect of product quality, price and promotion on consumer satisfaction on college students who use Telkomsel cards at Muhammadiyah University in Jember. The population used in this study were college students who used the Telkomsel card with a sample size of 100 respondents. The study was conducted using the Quota Sampling technique, which is sampling from the population based on certain criteria. Data analysis method used is multiple linear regression analysis with t test, F test and the coefficient of determination (R²). Based on the results of data processing the following regression equation is obtained: $Y = 22.733 + 0.206X_1 + 0.228X_2 + 0.023X_3$. The results showed that simultaneous product quality and price had a positive and significant effect, while promotion had a negative and not significant effect. Keywords: product quality, price, promotion, customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Rabb semua alam semesta beserta isinya, yang telah menciptakan makhluk-Nya dengan karunia rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah pada Nabi Akhiru zaman Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang yakni addinul islam. Juga atas keluarganya, para sahabat dan seluruh umatnya hingga tiba hari perhitungan kelak.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan serta do'a dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menghaturkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M, Pd selaku Rektor Univertas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M,EP selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Wenny M, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II terima kasih telah memberikan banyak waktu, ilmu, masukan, bimbingan, motivasi, dan bantuannya hingga terselesainya penelitian ini.
5. Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM selaku Dosen Penguji Skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan ilmunya kepada peneliti selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Staff pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang banyak membantu dalam perlengkapan administrasi penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pengelola Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Terimakasih Bapak Timbul Lasono dan Ibu Sundariati yang tercinta dan tersayang, serta terima kasih untuk do'a dan dukungan yang selalu ada disetiap helai nafas, untuk cinta, kasih sayang dan ketulusan yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
10. Semua saudara-saudara ku tercinta dan segenap keluarga lainnya yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan memberikan motivasi serta biaya demi kesuksesan studi peneliti.

11. Terima kasih untuk kekasih yang tercinta dan tersayang Ahmed Alfian Ruliyani yang selalu setia menemani dan menyemangati.
12. Kepada teman-teman kelas Managemen F dan seluruh teman KKN kelompok 14 terima kasih atas bantuan, dukungan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat taufik dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang dengan tulus membantu peneliti dan menyelesaikan penelitian skripsi ini. Mengingat segala kekurangan dan keterbatasan peneliti bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Pada akhirnya semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat pada para pembaca khususnya peneliti sendiri. Aamiin.

Jember, Juli 2020
Peneliti

Indriaswari Putri Indahsari
NIM: 1610411210

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Promosi.....	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.7 Kerangka Pemikiran.....	22
2.1.8 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.1.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	23
3.1.2 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Kualitas Produk (X_1).....	23
3.2.2 Harga(X_2).....	24
3.2.3 Promosi(X_3).....	24
3.2.4 Kepuasan Konsumen.....	24
3.3 Desain Penelitian.....	25

3.3.1 Populasi Dan Sampel.....	25
3.3.1.1 Populasi.....	25
3.3.1.2 Sampel.....	26
3.3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4 Jenis Data.....	27
3.4.1 Data Sekunder.....	27
3.4.2 Data Primer.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Instrumen Data.....	28
3.6.1.1 Uji Validitas.....	28
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.6.2 Analisis Linier Berganda.....	29
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.3.1 Uji Normalitas (Normality).....	29
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	29
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	30
3.6.4 Uji Hipotesis.....	30
3.6.4.1 Uji F.....	30
3.6.4.2 Uji T.....	30
3.6.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Telkomsel Nasional.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Telkomsel Jember.....	33
4.1.2 Visi dan Misi perusahaan.....	33
4.2.2.1 Visi perusahaan.....	33
4.2.2.2 Misi perusahaan.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi.....	33
4.2 Aspek Personalia.....	36
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	36
4.2.2 Hari dan Jam Kerja Karyawan.....	36
4.2.3 Sistem Penggajian Karyawan.....	37
4.3 Aspek Pemasaran.....	37
4.3.1 Daerah Pemasaran.....	37
4.3.2 Saluran Distribusi.....	38
4.4 Penyajian Data.....	38
4.4.1 Deskriptif Statistik Responden.....	38
4.4.2 Deskriptif Statistik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Lama pengguna	39
4.4.3 Frekuensi pernyataan responden terhadap Kualitas	

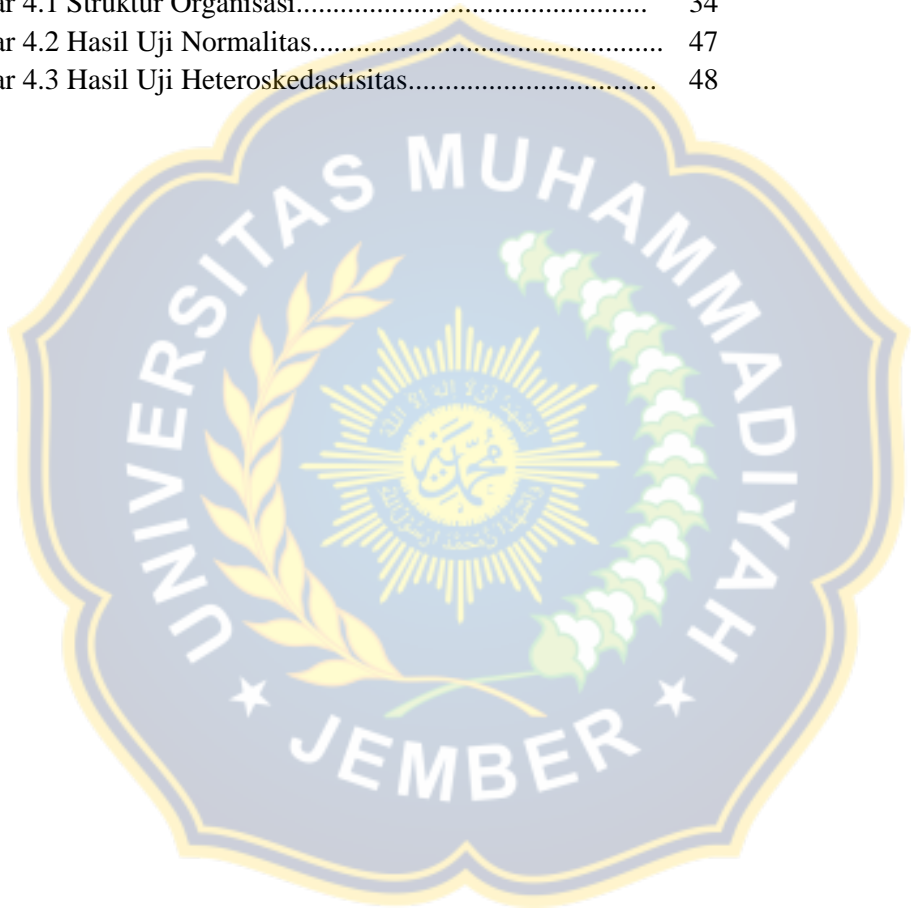
Produk.....	40
4.4.4 Frekuensi pernyataan responden terhadap Harga...	41
4.4.5 Frekuensi pernyataan responden terhadap Promosi...	42
4.4.6 Frekuensi pernyataan responden terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
4.5.1 Uji Instrumen Data.....	44
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data.....	44
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	45
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.7 Pengujian Asumsi Klasik.....	46
4.7.1 Pengujian Normalitas.....	46
4.7.2 Pengujian Multikolinieritas.....	47
4.7.3 Pengujian Heterokedastisitas.....	48
4.8 Pengujian Hipotesis.....	48
4.8.1 Uji F.....	48
4.8.2 Uji T.....	49
4.8.3 Koefisien Determinasi.....	50
4.9 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk jaringan telekomunikasi di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Pengguna Kartu Telkomsel Di Universitas Kabupaten Jember.....	9
Tabel 1.3 Hasil survey awal.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan GraPARI Telkomsel Jember..	36
Tabel 4.2: Hari Dan Jam Kerja Di Perusahaan GraPARI Telkomsel Jember..	36
Tabel 4.3 Deskriptif statistik Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 4.4 Deskriptif statistik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.5 Deskriptif statistik Responden Menurut Lama menjadi Pengguna kartu telkomsel.....	39
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	41
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi.....	42
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Provider internet yang digunakan di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Pangsa pasar pengguna layanan operator telekomunikasi di Indonesia tahun 2014.....	4
Gambar 1.3 Pengguna kartu perdana di Jember.....	7
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Pengantar Kuisisioner

LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner

LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden

LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas

LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas

LAMPIRAN 8: Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik Dan Uji Hipotesis

LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian

