



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL FLASH DI
KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh :

Wardatul Insiroh

14.10.41.20.06

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL FLASH DI
KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :
Wardatul Insiroh
14.10.41.20.06

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL FLASH DI
KABUPATEN BONDOWOSO**

Oleh :

Wardatul Insiroh

(1410412006)

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE, MM, M.A.K

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL FLASH DI KABUPATEN BONDOWOSO** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar Msc

NPK 85 03 125

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias setyowati SE, MM

Budi santoso SE, MM M.A.K

NPK 05 09 447

NPK 1003711

Mengesahkan :

Dekan

KetuaJurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.

Drs. Anwar Msc

NPK 01 09 289

NPK 85 03 125

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL FLASH DI KABUPATEN BONDOWOSO “** . Karya tulis ilmiah (skripsi) dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, MSc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dan selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberi saran, membimbing memberi arahan yang bermanfaat dan yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Trias Setyowati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Budi Santoso, SE, MM M,A,K selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
5. Pihak PT. GRAHA CENTRAL INDO yang telah memberikan ijin dan karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

6. Untuk Ibuku yang tersayang Titik insyiroh yang sudah berperan dobel menjadi ayah, yang paling istimewa dalam hidupku, yang telah membesarkanku, memberikan kasih sayang, selalu menasehatiku dengan bijak, serta pengorbanan yang begitu besar dan do'a yang selalu dipanjatkan untuk mengiringi langkahku menuju keberhasilan dan cita-citaku.
7. Untuk sahabat sahabatku Elina monica, Iva Septianingsih dan Wulan puspita yang selalu cerewet menyemangati dan menemaniku, terimakasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara selama ini.
8. Untuk Rachell Nurman Zulkarnain S,T yang sudah menemani, memberi semangat, menghibur hingga skripsi ini terselesaikan
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen kelas sore angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala amal baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 4 Agustus 2018

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	8
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	11
2.1.2.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan	12
2.1.2.3 Indikator kualias pelayanan	13
2.1.3 Harga	14
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	14

2.1.3.2 Penetapan Harga	15
2.1.3.3 Indikator harga	17
2.1.4 Produk.....	18
2.1.4.1 Pengertian Produk.....	18
2.1.4.2 Alasan Memproduksi produk berkualitas	19
2.1.4.3 Indikator Produk	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	24
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Identifikasi Variabel.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	28
3.3 Desain Penelitian	31
3.4 Jenis Data	31
3.4.1 Data Primer.....	31
3.4.2 Data Sekunder	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5.3 Teknik Penentuan Ukuran Sampel	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34

3.7.1 Pengujian Uji Instrumen.....	34
3.7.1.1 Uji Validitas	34
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	34
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.7.3. Analisis Data	36
3.7.3.1 Regresi Linier Berganda	36
3.7.3.2 Uji Asumsi Klassik	36
3.7.4 Uji Hipotesis.....	38
3.7.4.1 Uji Parsial.....	38
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi R^2	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	40
4.2 Aspek Sumber Daya Manusia.....	40
4.3 Aspek Pemasaran	41
4.4 Identitas Responden.....	42
4.5 Analisis Deskriptif	44
4.6 Pengujian Instrumen	46
4.6.1.Uji Validitas.....	46
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.7 Analisis Data.....	48
4.7.1 Uji Asumsi Klasik	48
4.7.1.1 Uji Normalitas.....	48
4.7.1.2 Uji Multikolinearitas	49
4.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.7.2 Regresi Linier Berganda.....	51
4.8 Uji Hipotesis	52
4.8.1 Uji Parsial T.....	52
4.8.2 Koefisien Determinasi	53
4.9 Pembahasan.....	53

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Keterbatasan Penelitian	56
5.3 Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	 57



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2008. *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep Dan Strategi*. Raja Grafindo: Jakarta
- Bachmid, Abdurrahman Fauzi Et Al. 2016. *Analisis Kualitas Produk, Promosi, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel 4G LTE Di Manado (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas Sam Ratulangi)*. Jurnal EMBA Vol.4 No.4. Universitas Sam Ratulangi: Manado
- Craven, David W. 2000. *Pemasaran Strategis, Edisi Keempat*. Erlangga: Jakarta
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomtri Dasar: Terjemahan Sumarno Zein*. Erlangga: Jakarta
- Hutapea, Roni Afrianto. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Asahan*. Tesis. Universitas Terbuka: Jakarta
- Irawan, H. 2010. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Irnandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Kotler, Philip Dan Armstong, Gary. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo: Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo: Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indeks: Jakarta
- Kotler, Philip Dan Armstong, Gary. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Indeks: Jakarta
- Kotler, Philip Dan Armstong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip Dan Armstong, Gary. 2012. *Principles of marketing*. Person education limited: new jersey
- Kotler, Philip Dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas, Alih Bahasa: Benyamin Molan*. Indeks: Jakarta

- Mahanani, Astyasari Esti. 2017. *Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Rumah Makan Moro Sakeco Grabag Magelang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Nugroho, Novemy Triyandari. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta*. Jurnal Paradigma Vol.12 No.02. STMIK Duta Bangsa: Surakarta
- Ofela, Hana. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol.5 No.1. Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi Indonesia (STIESIA): Surabaya
- Puri, Melya. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung: Bandar Lampung
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. UMM Press: Malang
- Saputro, Sidik Cahyo. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt.Telkomsel Pada Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kartu Halo Di Gerai Telkomsel Solo Baru)*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret: Surakarta
- Sari, Dessica Dinar. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card Gsm Prabayar XL Di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Sari, Dessica Dinar Dan Utama, Agung. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card Gsm Prabayar XL Di Kota Yogyakarta*. Jurnal. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Sundari, Trisna. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita Pada Klinik Kecantikan*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Erlangga: Jakarta
- Suriyani. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan 4G Telkom Di Samarinda Seberang*. Ejournal Adiminstrasi Bisnis Vol.5 No.2. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Suwarni Dan Mayasari, Septina Dwi. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis Th.16 No.1. Universitas Negeri Malang: Malang

- Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Bayumedia Publishing: Malang
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang
- Tjiptono, Fandy, Et Al. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1995. *Total Quality Management*. Andi offset: Yogyakarta
- Utami, Athira Tjahya Dan Trenggana, Arlin Ferlina Moch. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung*. E-Proceeding Of Management Vol.3 No.1. Universitas Telkom: Bandung
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc GrowHill/Irwin: Boston

<http://topbrand-award.com>

www.telkomsel.com

www.ptgci.co.id

