

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*”  
(STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER* TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

**SKRIPSI**

**FITA MEYLIANA  
21150000140**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*”  
(STUDI KASUS *WIFI.ID*CORNER TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

**SKRIPSI**

**FITA MEYLIANA  
21150000140**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*”  
(STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER* TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2020

*MATERAI 6000*

**FITA MEYLIANA**  
NPM 21150000140

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

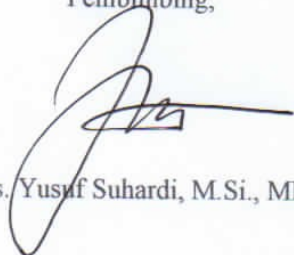
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*"  
(STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER TELKOM STO JUANDA BEKASI*)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020

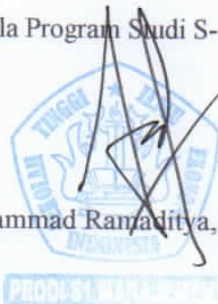
Pembimbing,

Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM



Kepala Program Studi S-1 Manajemen

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc # ACC 29/12/2020




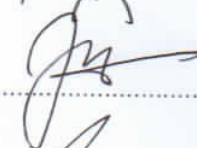
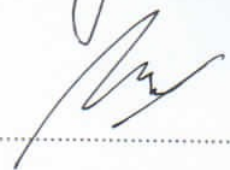

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*”  
(STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER* TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 16 September 2020 dengan nilai B+

**Panitia Ujian Karya ilmiah**

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM  
(Pembimbing)
3.  .....; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM  
(Anggota Penguji)
4.  .....; Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sarjana Manajemen pada program S1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu melindungi, memberikan kemudahan, kesehatan, keselamatan serta memberkahi penulis di hari-hari penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, Msi., MM. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak H. Agustin Burda, BSBA, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
5. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
6. Bapak Joko Bagio sebagai pembimbing Akademik selaku Dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing serta membantu sampai semester akhir.
7. Taufik Hidayat dan Ritha Suryanti selaku kedua orang tua penulis yang banyak mendukung serta memberi semangat untuk kelulusan kuliah ini.

8. Semua responden Wifi id Corner Telkom STO Juanda Bekasi yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner untuk memperoleh data yang diperlukan.
9. Ummu Atthiyah Difa, Diana Ariyuni, Maya Purnamasari, Bayu Adhi Prabowo, Muhammad Algerio, selaku sahabat baik yang selalu mensupport dan memberikan kegembiraan pada penulis di sela-sela penyelesaian tugas akhir  
Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga amal ibadah serta doa yang diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapatkan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Aamiin.

Jakarta, September 2020

**FITA MEYLIANA**  
NPM 21150000140

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FITA MEYLIANA  
NPM : 21150000140  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

## **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID* (STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER* TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Agustus 2020

Yang menyatakan,

ttd

FITA MEYLIANA



Fita Meyliana  
NPM : 21150000140  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *WIFI.ID*  
(STUDI KASUS *WIFI.ID CORNER* TELKOM STO JUANDA BEKASI)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian *Wifi.id* di *Wifi.id Corner* Telkom STO Juanda Bekasi. Metode penelitian analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan kuisioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan *Wifi id* di *Wifi id Corner*. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 100 orang responden pada pelanggan yang pernah menggunakan *Wifi id* di *Wifi id Corner*.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan Harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada layanan *Wifi id* di *Wifi id Corner* Telkom STO Juanda Bekasi.

***Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian***

Fita Meyliana  
NPM : 21150000140  
*Study program S-1 Management*

*Lecture :*  
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

***THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE, AND  
CUSTOMER SATISFACTION  
WIFI.ID PURCHASE DECISION "  
(CASE STUDY TELKOM STO JUANDA WIFI.ID CORNER BEKASI)***

***ABSTRACT***

*This research aims to determine and analyze the price effect, service quality, and customer satisfaction on buying decisions Wifi.id at Wifi.id Corner Telkom STO Juanda Bekasi.*

*The data analysis research method used is multiple linear regression analysis and questionnaires as a data collection tool. The population in this research are customers who have used Wifi id at Wifi id Corner. The sample used in this research were 100 customer respondents who has used the Wifi id at the Wifi id Corner.*

*Based on the results and discussion, it shows that price, service quality, and customer satisfaction partially have a positive and significant effect on buying decisions. The simultaneous test results show that price, service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on buying decisions on the Wifi id service at the Wifi id Corner Telkom STO Juanda Bekasi.*

***Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, and Purchasing Decisions***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Pemasaran .....	15
2.2.2. Bauran Pemasaran.....	15
2.2.3. Harga.....	17
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.5. Kepuasan Pelanggan .....	22

2.2.6. Keputusan Pembelian.....	23
2.3. Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	26
	<b>Halaman</b>
2.3.1. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian .....	26
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	27
2.3.3. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	28
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	30
3.2. Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1. Populasi penelitian.....	30
3.2.2. Sampling dan sampel penelitian.....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Metoda Pengumpulan data .....	32
3.3.2. Pengukuran variabel .....	33
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1. Cara Pengolahan dan Penyajian Data.....	37
3.5.2. Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.5.3. Analisis Koefisien Determinasi .....	38
3.5.4. Penguji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Deskripsi Profil Perusahaan .....	41
4.1.1. Sejarah Wifi.id.....	41
4.1.2. Visi dan Misi PT Telkom Indonesia.....	42

4.2.	Deskripsi Responden.....	42
4.2.1.	Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.2.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.2.4.	Responden Berdasarkan Jenis Paket .....	45
4.3.	Deskripsi Data.....	46
4.3.1.	Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	46
4.3.2.	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	47
4.3.3.	Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ).....	49
4.3.4.	Variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	50
4.4.	Hasil Uji Instrumen .....	51
4.4.1.	Uji validitas .....	51
4.4.2.	Uji Realibilitas.....	53
4.4.3.	Uji Parsial (Uji t) .....	55
4.4.4.	Uji Simultan (Uji F).....	56
4.4.5.	Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	57
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	57
4.5.1.	Pengujian Parsial .....	57
4.5.2.	Pengujian Simultan.....	59
4.6.	Temuan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Simpulan .....	62
5.2.	Saran.....	63
5.3.	Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	64
	DAFTAR REFERENSI .....	65
	LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Skala Likert .....	34
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel dan Indikator Penelitian.....	35
<b>Tabel 4.1.</b> Usia Responden.....	43
<b>Tabel 4.2.</b> Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
<b>Tabel 4.3.</b> Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	44
<b>Tabel 4.4.</b> Responden Berdasarkan Jenis Paket .....	45
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil jawaban responden tentang harga ( $X_1$ ) .....	56
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan ( $X_2$ ) .....	47
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil jawaban responden kepuasan pelanggan ( $X_3$ ). .....	49
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil jawaban responden tentang keputusan pembelian (Y) .....	50
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil uji validitas variabel harga ( $X_1$ ) .....	51
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil uji validitas kualitas pelayanan ( $X_2$ ).....	52
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan ( $X_3$ ). .....	53
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil uji validitas variabel keputusan pembelian (Y) .....	53
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil uji reliabilitas .....	54
<b>Tabel 4.14.</b> Uji Parsial.....	55
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil uji ANOVA.....	56
<b>Tabel 4.16.</b> Hasil uji Model Summary .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	29
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	47
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	49
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	67
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Data Variabel Harga ( X1 ) .....	71
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan ( X2 ) .....	74
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan ( X3 ) .....	77
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Data Keputusan Pembelian (Y).....	80
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Harga (X <sub>1</sub> ) .....	83
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) ....	85
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan (X <sub>3</sub> )..	88
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Keputusan Pembelian (Y) .	90
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Output SPSS (Koefisien Determinasi Parsial).....	92
<b>Lampiran 11.</b> Surat Keterangan Riset.....	93
<b>Lampiran 12.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	94