

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL**

SKRIPSI

**SYIFA RAHMANIA
2114000072**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL**

SKRIPSI

**SYIFA RAHMANIA
2114000072**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 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 pertarungan perundang-undang yang berlaku.

Jakarta, 12 Agustus 2019

SYIFA RAHMANIA
NPM 2114000072

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan dari Drs. Subekti S Hadi, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2019

Pembimbing,



Drs. Subekti S Hadi, MSc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 28 Agustus 2019 dengan nilai **B**.

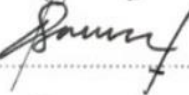
Panitia Ujian Skripsi



1. ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



2. ; Drs. Subekti S Hadi, MSc
(Pembimbing)



3. ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM
(Anggota Penguji)



4. ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Subekti S Hadi, MSc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dian Surya S., SE, MM dan Bapak Ir. Dwi Windu S.,MS selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Hendryadi selaku dosen Matakuliah Metode Penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah membantu dengan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai peneliti menyelesaikan *study*.
7. Untuk kedua orang tua (Ibu Nurlina Almasari dan Ayah Rohman) serta Nenek (Arsinah), Kakak (Euis) serta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk sahabat-sahabat (Sari, Rubi, Bobbi, Dora, Maya, Rara, Robbi, Fitri, Aini dan Natali) yang saling memperjuangkan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi.
9. Untuk sahabat selanjutnya (Adisti, Icha, Widi, dan teman teman di PT. Citra Abadi Raya) yang telah mendukung, memberikan semangat, dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 12 Agustus 2019

SYIFA RAHMANIA
NPM 2114000072

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Syifa Rahmania
NPM : 2114000072
Program Studi : S-1 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 skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 12 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Syifa Rahmania

Syifa Rahmania

Dosen Pembimbing:

NPM : 2114000072

Drs. Subekti S Hadi, MSc.

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variable harga, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Analisis statistic data dalam penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi parsial, koefisien determinasi simultan, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS ver. 22.0. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden populasi pada penelitian ini adalah pembeli pada toko Ayah Cell, Menteng Sukabumi yang menggunakan kartu Telkomsel.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi korelasi parsial antara harga dengan kepuasan pelanggan, diperoleh nilai sebesar 40,20%. Koefisien determinasi parsial antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai sebesar 44,76%. Koefisien determinasi parsial antara citra merek dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai 37,82%. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi simultan pengaruh antara harga, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen mendapatkan nilai 52,86%. Berdasarkan uji hipotesis, pengaruh antara harga, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan harga, kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan*

Syifa Rahmania

Dosen Pembimbing:

NPM : 2114000072

Drs. Subekti S Hadi, MSc.

Program Studi S-1 Manajemen

***THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND
BRAND IMAGES TO CUSTOMER SATISFACTION
TELKOMSEL PREPAID CARD***

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence between the variables of price, product quality and brand image to customer satisfaction on Telkomsel prepaid card.

The research method used is the survey method. Statistical data analysis in this study uses coefficient of partial determination, coefficient of simultaneous determination, and hypothesis testing with SPSS 22.0. The number of samples in this study is 97 respondents. The population in this study is costumers who had shop at Ayah Cell, Menteng Sukabumi.

Based on calculation of coefficient of partial determination between price and customer satisfaction, obtainer a value 40,20%. Based on calculation of coefficient of partial determination between product quality and customer satisfaction, obtainer a value 44,76%. Based on calculation of coefficient of partial determination between brand image and customer satisfaction, obtainer a value 37,82%. Based on calculation of coefficient of simultaneous determination between price, product quality and brand image to customer satisfaction, obtained a value 52,86%. Result of partial and simultaneous hypothesis testing, price, product quality and brand image had a significant influence to customer satisfaction.

The conclusion of this study shows that partial and simultaneous of price, product quality and brand image have a significant influence to the satisfaction of costumers of prepaid card Telkomsel.

Keywords: Price, Product Quality, Brand Image and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Kerangka Teori	15
2.2.1. Pengertian pemasaran	15
2.2.2. Pengertian harga	16
2.2.3. Pengertian kualitas produk.....	17
2.2.4. Pengertian citra merek	19
2.2.5. Pengertian kepuasan pelanggan.....	20
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	21
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	23
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Strategi Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1. Populasi penelitian	26
3.2.2. Sampel penelitian.....	27
3.3. Data dan Metode Pengumpulan.....	28
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metode Analisis Data.....	35
3.5.1. Pengolahan data	35
3.5.2. Penyajian data	35
3.5.3. Analisis statistik data.....	35
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 40
1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
1.2. Deskripsi Responden	41
1.3. Deskripsi Data	44
1.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	46
4.4.1. Uji validitas	46
4.4.2. Uji reliabilitas	48
1.5. Analisis Statistik Data	49
4.5.1. Analisis koefisien determinasi	49
4.5.2. Uji hipotesis	51
1.6. Temuan Hasil Penelitian	53
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 55
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran.....	55
 DAFTAR REFERENSI	 56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Produk Jaringan Telekomunikasi Di Indonesia.....	2
Tabel 1.2. Kartu Prabayar Terbaik Pilihan Pelanggan 2016 & 2017.....	3
Tabel 3.1. Variabel Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga (X_1)	30
Tabel 3.2. Variabel Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Produk (X_2)	31
Tabel 3.3. Variabel Indikator dan Sub Indikator Variabel Citra Merek (X_3)..	31
Tabel 3.4. Variabel Indikator dan Sub Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	32
Tabel 3.5. Bobot Nilai Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	43
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir untuk Harga (X_1).....	46
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir untuk Kualitas Produk (X_2).....	47
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per Butir untuk Citra Merek (X_3).....	47
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Per Butir untuk Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Harga (X_1).....	44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk (X_2).....	45
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Citra Merek (X_3).....	45
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
Gambar 4.5. Nilai Koefisien Determinasi Parsial dan Simultan	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2. Struktur Organisasi Telkomsel	62
Lampiran 3. Tabulasi Variabel Harga.....	63
Lampiran 4. Tabulasi Variabel Kualitas Produk	66
Lampiran 5. Tabulasi Variabel Citra Merek.....	69
Lampiran 6. Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Lampiran 7. Output SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga.....	75
Lampiran 8. Output SPSS untuk Uji untuk Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	76
Lampiran 9. Output SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Merek.....	77
Lampiran 10. Output SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	78
Lampiran 11. Nilai-nilai Koefisien Determinasi	79
Lampiran 11. Output SPSS untuk Uji Hipotesis	80
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	81