

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INDIHOME (STUDI KASUS PADA PELANGGAN
KECAMATAN SERANG BARU, BEKASI)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Mela Meliyana

NPM: 41183402180207



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INDIHOME (STUDI KASUS PADA PELANGGAN
KECAMATAN SERANG BARU, BEKASI)

Tanggal: 16 Mei 2025

Oleh

Mela Meliyana

NPM: 41183402180207

Disetujui,

Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INDIHOME (STUDI KASUS PADA PELANGGAN
KECAMATAN SERANG BARU, BEKASI)**

Tanggal: 22 Mei 2025

Oleh

Mela Meliyana

NPM: 41183402180207

Diuji Oleh,

Penguji I

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Penguji II

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Pembimbing

Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mela Meliyana
NPM : 41183402180207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
E-mail : melameliyana13@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Kasus pada Pelanggan Kecamatan Serang Baru, Bekasi)” merupakan hasil karya orisinal saya sendiri. Penulisan ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan analisis pribadi, tanpa menyalin atau menjiplak karya ilmiah orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi mana pun, kecuali jika disebutkan secara jelas dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran berupa plagiarisme atau bentuk penyimpangan lainnya, maka saya bersedia menerima segala bentuk konsekuensi dan sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Bekasi, 22 Mei 2025

Yang membuat pernyataan


86AMX327024023
(Mela Meliyana)

ABSTRAK

Mela Meliyana (41183402180207)

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Kasus Pada Pelanggan Kecamatan Serang Baru, Bekasi).

xiv + 111 Halaman + 24 Tabel + 5 gambar + 14 lampiran

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan IndiHome (Studi Kasus pada Pelanggan IndiHome Kecamatan Serang Baru, Bekasi).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *probability sampling* dengan teknik *cluster sampling* yang berjumlah 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan program *Statistic Product dan Service Solution* 26 (SPSS 26)

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_2 diterima. Hasil analisis uji F (Anova) diperoleh F hitung $(219,741) > F$ tabel $(3,09)$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan harga secara Bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi. Besarnya R^2 adalah 0,815 yang artinya bahwa besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 81,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,185 atau 18,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka 39 (2014-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Kasus pada Pelanggan Kecamatan Serang Baru, Bekasi).

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, serta masukan yang telah diberikan oleh berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung kepada:

1. Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran untuk penulis agar penulisan skripsi menjadi lebih baik.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.

6. Kedua orang tua tercinta Bapak Kuswantoro dan Ibu Dwiyanti Prihatina yang selalu memberikan segala hal yang terbaik untuk anak-anaknya. Selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, nasihat serta doa yang tidak hentin-hentinya demi tercapai semua cita-cita dan keinginan anak-anaknya.
7. Yang tersayang kakak saya Handoko dan Nilam yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya Rizqi Noerrachman, Elma Sukmawati, Yoga Aditya, Dui Novita, Shinta, dan Yeyen.

Karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, maka penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki skripsi ini. Kesimpulannya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Aamiin Ya Rabbal' alamin

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Bekasi, 22 Mei 2025

Penulis,

Mela Meliyana

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	10
1.5 Sistematika Pelaporan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pemasaran	12
2.2 Kualitas Produk	12
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	12
2.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk	13
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	13
2.3 Harga	14

2.3.1	Definisi Harga	14
2.3.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Penetapan Harga	15
2.3.3	Indikator Harga	15
2.4	Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5	Penelitian Terdahulu	17
2.6	Kerangka Pemikiran.....	22
2.7	Hipotesis.....	24
2.7.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.7.2	Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Lokasi Penelitian.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1	Data Primer	28
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Variabel Penelitian.....	28
3.7	Instrumen Penelitian.....	29
3.7.1	Variabel Kualitas Produk (X_1)	29
3.7.2	Variabel Harga (X_2)	30

3.7.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	31
3.8	Teknik Analisis Data	31
3.8.1	Uji Kualitas Data	31
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	33
3.9	Uji Hipotesis	34
3.9.1	Uji t (Parsial)	35
3.9.2	Uji F (Simultan)	35
3.9.3	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.9.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2	Visi IndiHome	38
4.1.3	Misi IndiHome	39
4.2	Karakteristik Responden	39
4.2.1	Profil Responden	39
4.3	Deskripsi Variabel	41
4.3.1	Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X1)	41
4.3.2	Deskripsi Data Variabel Harga (X2)	44
4.3.3	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	45
4.4	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
4.4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	48
4.4.2	Uji Validitas Variabel Harga (X2)	49
4.4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50

4.4.4	Uji Reliabilitas Instrumen	51
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.5.1	Uji Normalitas	51
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	53
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.6	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.7	Hasil Uji Hipotesis	57
4.7.1	Uji T (Uji Parsial).....	57
4.7.2	Uji F (Anova)	58
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.8	Pembahasan.....	60
4.8.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi.....	61
4.8.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi	62
4.9	Kelemahan penelitian.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran.....	65
5.2.1	Bagi Perusahaan	65
5.2.2	Bagi peneliti selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Top Brand Index (TBI).....	3
Tabel 1. 2 Data hasil pra-survei kepuasan pelanggan	5
Tabel 1. 3 Data hasil pra-riset kualitas produk	6
Tabel 1. 4 Data hasil pra-survei harga	7
Tabel 1. 5 Perbandingan harga IndiHome dengan fiber internet lain	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	41
Tabel 4. 5 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Harga	44
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Annova).....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Persentase Penetrasi Internet di Indonesia 2018-2024	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Logo IndiHome	38
Gambar 4. 2 Uji Normality Probability Test.....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Wawancara dengan Sales IndiHome.....	71
Lampiran. 2 Hasil Wawancara dengan Pelanggan IndiHome	73
Lampiran. 3 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran. 4 Hasil Pra-Survei Penelitian.....	84
Lampiran. 5 Tabulasi Data.....	86
Lampiran. 6 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran. 7 Hasil Uji Reliabilitas	104
Lampiran. 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran. 9 Hasil Uji Hipotesis	107
Lampiran. 10 Disribusi Nilai R Tabel.....	110
Lampiran. 11 Disribusi Nilai t Tabel	110
Lampiran. 12 Disribusi Nilai F Tabel	112
Lampiran. 13 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi.....	113
Lampiran. 14 Kartu Seminar Proposal.....	114
Lampiran. 15 Kartu Bimbingan Skripsi.....	116
Lampiran. 16 Daftar Riwayat Hidup.....	117
Lampiran. 17 Turnitin	118

Lampiran. 17 Turnitin

Turnitin Skripsi Mela Meliyana.pdf			
ORIGINALITY REPORT			
29%	20%	11%	20%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	4%	
2	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	3%	
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Palembang Student Paper	2%	
4	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1%	
5	repositori.uin-alaududin.ac.id Internet Source	1%	
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%	
7	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1%	
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%	
9	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%	
10	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%	
11	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1%	
12	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper		