

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP
KALABAHI**

RIYANDIS BRAEN TUBULAU
NIM : 20410208



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

KUPANG

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP
KALABAHI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIYANDIS BRAEN TUBULAU
NIM : 20410208



Menyetujui

Pembimbing I

Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NUPTK:0438745656130082

Pembimbing II

Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB., MM
NUPTK:2943767668130310

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP
KALABAHI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIYANDIS BRAEN TUBULAU
NIM : 20410208



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal: 26 Februari 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Alya Elita Sjoen ,SE.,MM	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane,SE.,MM	
Pembimbing I	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Pembimbing II	Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermiya B. Hura, SE., M.Si
NUPTK : 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen

Maromi M. Mbate, SE., M.Sc
NUPTK : 1136754655230120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Riyandis Braen Tubulau

Nim : 20410208

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi.”** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 05 Februari 2025

Yang Menyatakan

Mengetahui
Dekan,

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN-0825056801

siswa,

Riyandis Braen Tubulau
NIM. 20410208





UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 26 Februari 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Riyandis Braen Tubulau
TTL : Kalabahi, 19 November 1998
NIM : 20410208
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi
Pembimbing I : Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
Pembimbing II : Jofret U. S. Peku Djawang, S.AB., MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Alya Elita Sjioen, SE., MM	Utama	78	X 40%	31,2
Melvin K. Djami Rane, SE., MM	Anggota	78	X 20%	15,6
Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	Anggota	83	X 20%	16,6
Jofret U. S. Peku Djawang, S.AB., MM	Anggota	83	X 20%	16,6
Total Nilai Yang Diperoleh: 80				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 26 Februari 2025
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7837746647230152

MOTTO

**TAKUT AKAN TUHAN ADALAH PERMULAAN PENGETAHUAN,
TETAPI ORANG BODOH MENGHINA HIKMAT DAN DIDIKAN
(AMSAL 1 : 7)**

PERSEMBAHAN

Puji Syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntunku dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Ayah tercinta Rudi Tubulau dan ibu tercinta Yanti Nuhasina yang menjadi cahaya dengan menyanyangi dan mengasihiku dari lahir serta selalu memberikan moril dan material serta doa yang tiada henti dalam menyelesaikan studi saya.

Adik Rivan Gilbert Tubulau dan adik Rojeskiel John Tubulau yang memberikan doa dan dukungan buat saya.
3. Yang tersayang kepada sahabat, teman-teman angkatan 20 terutama teman-teman Kelas B dan teman-teman Paulino GG, Io, Ano, Fiktor, Geri, Yos, Adrian, Mausang, dan lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu yang membantu dan mendukung hingga penulis bisa meraih gelar.
4. Almameter tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Keluarga besar Tubulau yang selalu memberikan dukungan dalam doa.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Pt. Telkom Grup Kalabahi

Terselesai-nya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan Terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermin B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, S.E.,M.P selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya Elita Sjioen, S.E.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik dan selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
6. Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.
8. Penulis menyadari bahawa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih Teriring Salam dan Doa yang Tulus.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGATAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 PERSOALAN PENELITIAN	5
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9

2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Harga	11
2.3.1 Pengertian Harga.....	11
2.3.2 Jenis-Jenis Harga.....	12
2.3.3 Indikator Harga	12
2.4 Konsep Penelitian	14
2.4.1 Definisi Konsep.....	14
2.5 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	15
2.6 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	16
2.6.1 Kerangka Dasar Pemikiran	16
2.6.2 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Populasi Dan Sampel	19
3.1.1 Populasi.....	19
3.1.2 Sampel.....	19
3.2 Teknik Pengumpulan Data	20
3.3 Teknik Analisis Data.....	21
2.3.1 Analisis Pendahuluan.....	21
2.3.2 Analisis Lanjutan	21
3.4 Uji Hipotesis Statistik	22
3.4.1 Uji T (Uji parsial).....	22

3.4.2 Uji F (Uji simultan).....	22
3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	22
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat PT. Telkom Grup Kalabahi.....	24
4.1.2 Visi dan Misi PT. Telkom Grup Kalabahi	24
4.2 Karakteristik Responden	25
4.3 Analisis Pendahuluan.....	27
4.3.1 Kualitas Pelayanan.....	27
4.3.2 Harga.....	29
4.3.3 Kepuasan Pelanggan	30
4.4 Analisis Lanjutan	31
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
4.4.2 Uji T (Uji parsial).....	32
4.4.3 Uji F (Uji simultan).....	33
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	34
4.5 Bahasan Hasil Analisis.....	34
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
BAB V KESIMPULAN.....	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Implikasi.....	36
5.2.1 Implikasi Teoritis	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perngguna Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi	3
Tabel 1.2 Data Keluhan pelanggan Indihome Pada PT. telkom Grup Kalabhi	4
Tabel 2.1 Konsep Indikator dan Skala Pengukuran	15
Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2 Karateristik Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 4.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	29
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan	30
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda	31

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Dasar Pikir	17
----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	40
Lampiran 2 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	45

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP KALABAHI

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang pelanggan setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan untuk memahami kepuasan, kita harus memahami bagaimana orang membentuk harapannya. Menurut Tjiptono, (2014) kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dan diperhatikan oleh konsumen, karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan perusahaan wajib memperhatikan kualitas pelayanan mereka. Menurut menurut Kotler dan Keller (2012) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang ditawarkan kepada orang lain, kinerja yang diberikan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud.

Harga adalah pelayanan sebagai perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang dipersepsikan konsumen. Konsumen akan menilai dan menentukan kualitas pelayanan yang mereka terima, karena konsumen suatu nilai tukar yang bias disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Menurut Tjiptono (2011),

harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Dalam penelitian ini metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang konsumen/pelanggan yang memakai indihome pada Pt. telkom kalabahi. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Uji koefisien Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada Pt. telkom kalabahi. Hal ini dibuktikan dengan perolehan hasil pengujian didapati hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai konstan a sebesar 2.204 sedangkan koefisien regresi $b^1 = 0.443$, b^2 adalah 0.223. Dengan demikian persamaan regresi linear berganda yang memperlihatkan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut : $Y = 2.204 + 0,443 X_1 + 0,223 X_2 + e$. Selain itu hasil

Uji hipotesis pertama yaitu ada pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diketahui bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X1) ditemukan t hitung = 5.443 lebih besar t table = 1,660 dan tingkat Sig. = 0,000. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diketahui bahwa untuk variabel harga (X2) ditemukan t hitung = 3.172 lebih besar t table = 1,660 dan tingkat Sig. = 0,002. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel harga (X2) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk hasil pengujian Uji F diadapati F hitung = 40.321 lebih besar F tabel = 3,09 dan tingkat Sig. = 0,000. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel harga (X2) berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan terakhir berdasarkan perolehan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat diketahui besarnya koefisien determinasi R^2 adalah 0.454 atau 45.4%. Hal ini berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 45.4%. Sedangkan pengaruh sebesar 54,5 % disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan