



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOMSEL (Studi pada  
Mahasiswa Universitas Telkom)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

**Disusun oleh:**

**Athira Tjahya Utami**

**1203110130**



**Dosen Pembimbing**

**Arlin Ferlina Moch. Trenggana S.E., M.M.**

**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2016**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya, Athira Tjahya Utami, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel. (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Pengguna Telkomsel Bandung)”** adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsisaya ini.

Bandung, 13 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,

Athira Tjahya Utami

1203110130

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Study pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)” dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan begitu banyak bantuan, baik berupa bimbingan, dorongan, semangat, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis, terutama kepada kedua orang tua penulis, Gazni Hassan dan Eti Winarti yang telah memberikan banyak dukungan, kasih sayang, kesabaran, dan doa yang tak henti diberikan untuk penulis. serta Enin, dan Tante yang sudah bersedia berbagi tempat tinggal selama di Bandung;
2. Ibu Citra Kusuma Dewi S.E., MBA sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University;
3. Ibu Arlin Ferlina Moch. Trenggana, S.E., M.M. sebagai pembimbing dalam penulisan ini;
4. Ibu Putu Nina Madiawati, ST.,MT.,M.M. , sebagai dosen wali;
5. Ibu Dra. Ai Lili M.M. dan Ibu Cut Irna selaku dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan pada program Administrasi Bisnis Universitas Telkom;
7. Sahabat penulis selama berada di Telkom University Bandung dan berharap bersahabat sampai selamanya, The Hura-Hura’s (Assyfa Balqis Zuwirman, Abraham Landeng, Ferdi Chandra, Aditya Rizka Utama, Vini Carnival,

Ahmad Galih Saputra, Riswan Kuswardhana, Irfan Muflihadi, Muhammad Galuhgah, Rey Ramsha Pandita, Muhammad Sandy Pratama);

8. Teman seperjuangan skripsi: Tria O Dini Sonda dan Debby Siahaan;
9. Teman-teman perkuliahan: Ardianto Ridho, Cita Aditya, Datin, Muh. Jihad, Masita Miranda, dan Trihadi atas dukungannya selama ini;
10. Teman-teman kelas semasa kuliah Administrasi Bisnis Kelas D 2011 yang memberikan canda dan tawa selama masa perkuliahan.

Semoga amal baik serta pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis tidak lupa dari segala kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik kepada semua pembaca untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bandung, 13 Januari 2016

Penulis

Athira Tjahya Utami

1203110130

## ABSTRAK

Saat ini persaingan antar operator telekomunikasi di Indonesia sangat ketat dan terjadi perang harga. Terlihat dari operator selular yang memberikan harga semurah mungkin dan memberikan banyak bonus, salah satu operator terbesar di Indonesia adalah Telkomsel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan kepuasan pengguna Telkomsel terhadap Kualitas Produk dan Harga. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri adalah Kualitas Produk ( $X_1$ ) dilihat dari kinerja, keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan dan estetika. Sedangkan Harga ( $X_2$ ), dilihat dari daftar harga, diskon dan potongan harga.

Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Telkom yang menggunakan Telkomsel, dimana semua populasi menjadi sampel yaitu sebanyak 100 orang responden, dengan skala yang diukurnya adalah skala ordinal.

Hasil penelitian diketahui secara parsial bahwa kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,1%, sedangkan untuk pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 23,9%. Secara simultan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terlihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  selain itu dapat dibandingkan juga  $F_{tabel}$  dengan  $F_{hitung}$  yaitu terlihat bahwa  $F_{tabel} 3,09 < F_{hitung} 147,751$ .

Besarnya pengaruh simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 75,1%, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen mengingat adanya faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi, kualitas pelayanan, dan loyalitas.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	1
1.1.3 Visi dan Misi .....	2
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8

1.5	Kegunaan Penelitian .....	9
1.6	Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>		<b>11</b>
2.1	Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1	Konsep Pemasaran .....	11
2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3	Jasa .....	12
2.1.4	Kualitas Produk .....	14
2.1.5	Harga .....	16
2.1.6	Perilaku Konsumen .....	17
2.1.7	Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.8	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3	Kerangka Pemikiran .....	31
2.4	Hipotesis Penelitian .....	34
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Variabel Operasional .....	35
3.2.1	Skala Pengukuran .....	41
3.3	Tahapan Penelitian .....	42
3.4	Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1	Populasi .....	43
3.4.2	Sampel .....	44
3.5	Pengumpulan Data .....	45
3.5.1	Jenis Data .....	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6	Teknik Pengujian Data .....	47
3.6.1	Uji Validitas .....	47
3.6.2	Uji Realibilitas .....	49



3.7	Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.1	Uji Normalitas .....	50
3.7.2	Uji Multikolinieritas .....	51
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	51
3.8	Teknik Analisis Data .....	52
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	52
3.8.2	<i>Method Successive Interval (MSI)</i> .....	54
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
3.8.4	Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	59
4.2	Karakteristik Responden .....	59
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	60
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk .....	61
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	62
4.3	Hasil Penelitian .....	63
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	63
4.4	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval .....	91
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	91
4.5.1	Uji Normalitas .....	91
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	92
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	93
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
4.7	Hipotesis .....	96
4.8	Koefisien Determinasi .....	100
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>104</b>
5.1	Kesimpulan .....	104
5.2	Saran .....	105

5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	105
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>LAMPIRAN</b>		