

**PENGARUH DISKRIMINASI HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN INTERNET INDIHOME PT.TELKOM  
INDONESIA DI METLAND TAMBUN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Rehan Pradipta Wibisono**

**201710327004**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome PT.Telkom Indonesia di Metland Tambun

Nama Mahasiswa : Rehan Pradipta Wibisono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710327004

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020



Jakarta, 21 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Fadhli Nursal', is written over the watermark logo.

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN 0325057908

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome PT.Telkom Indonesia di Metland Tambun

Nama Mahasiswa : Rehan Pradipta Wibisono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710327004

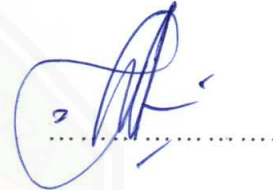
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020

Jakarta, 21 Juli 2020

MENGESAHKAN,

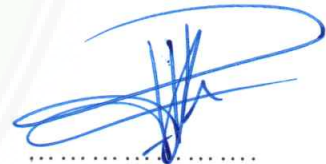
Ketua Tim Penguji : Andrian, S.E., M.M  
NIDN 0321077102



Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908



Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M  
NIDN 0309048102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.  
NIDN 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome PT.Telkom Indonesia di Metland Tambun ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2020  
Yang membuat pernyataan,



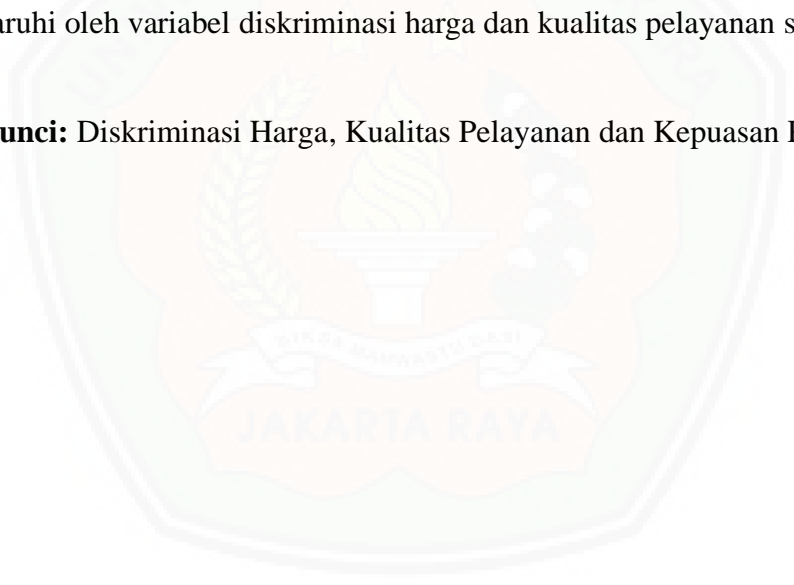
Rehan Pradipta Wibisono  
201710327004

## ABSTRAK

**Rehan Pradipta Wibisono. 201710327004.** Skripsi dengan judul : Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome di Metland Tambun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome. Penelitian ini dilakukan di Metland Tambun Kab Bekasi. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 103 responden dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode analisis yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Alat analisis pada penelitian ini adalah SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diskriminasi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan internet IndiHome baik secara parsial maupun secara simultan. Koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,821 yang artinya variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel diskriminasi harga dan kualitas pelayanan sebesar 82%.

**Kata kunci:** Diskriminasi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

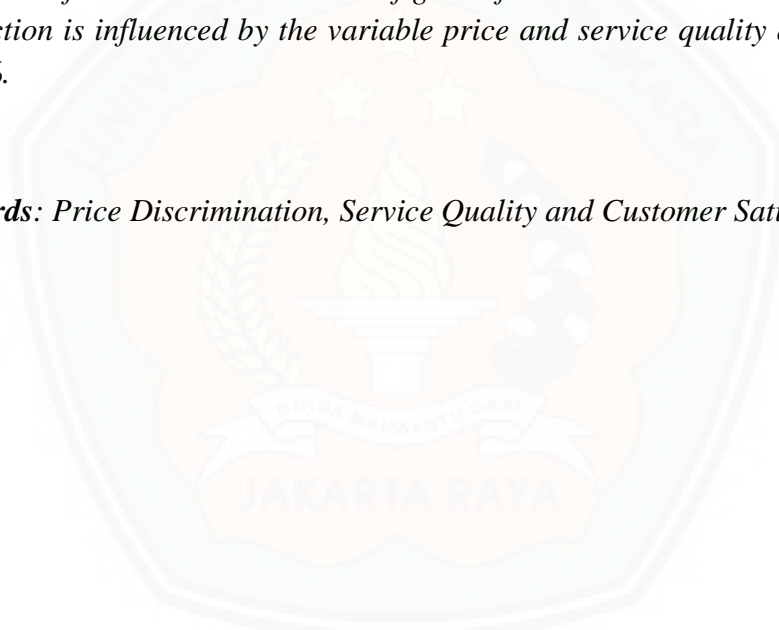


## **ABSTRACT**

**Rehan Pradipta Wibisono. 201710327004.** *Thesis with the title: Effect of Price Discrimination and Service Quality on IndiHome Internet Customer Satisfaction in Metland Tambun.*

*This research aims to determine the effect of Price Discrimination and Service Quality on IndiHome Internet Customer Satisfaction. This research was conducted in Metland Tambun, Bekasi Regency. The number of samples determined was 103 respondents using the descriptive quantitative method. The analytical tool in this research is the SPSS version 25. The results showed that price and service quality discrimination had a positive and significant effect on IndiHome internet customer satisfaction both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows a figure of 0.821 which means that customer satisfaction is influenced by the variable price and service quality discrimination by 82%.*

**Keywords:** *Price Discrimination, Service Quality and Customer Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah, maka Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet IndiHome PT.Telkom Indonesia di Metland Tambun”.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan batuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala hormat serta kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH.,MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M. S.AK, CA, CSRA, CMA, CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta Pembimbing Akademik dan juga Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Andrian,S.E.,M.M selaku Ketua Penguji dan Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M selaku penguji 2 dalam sidang Skripsi
5. Kedua Orang Tua Saya saya yang selalu memberikan doa dan semangat yang tidak terhingga.
6. Teman – teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2016 dan 2017 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara langsung, yang telah memberikan bantuannya kepada penulis hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu Penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 Juli 2020

Penulis



Rehan Pradipta Wibisono

201710327004

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DATAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Penelitian .....	4
1.6 Sistematik Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.2 Diskriminasi Harga .....	6
2.2.1 Jenis-Jenis Diskriminasi Harga .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	7
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
2.3.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.5 Penelitian Terdahulu .....	14
2.6 Kerangka Pemikiran .....	16
2.7 Hipotesis .....	16



<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.2 Tahap penelitian .....	18
3.3 Model Konseptual.....	19
3.3.1 Pengaruh Diskriminasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
3.3.3 Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	21
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.6 Metode Pengambilan Sampel .....	24
3.6.1 Populasi .....	24
3.6.2 Sampel .....	25
3.7 Metode Analisis Data .....	25
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7.1.1 Uji Validitas.....	25
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.7.2 Metode Pengujian Data.....	26
3.7.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	26
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	27
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas.....	28
3.7.3.3 Uji Heteroskedasitas .....	28
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	28
3.7.5 Uji Hipotesis .....	29
3.7.5.1 Uji t (Parsial) .....	29
3.7.5.2 Uji F (Uji Signifikan Simultan).....	30
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	30
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	31

4.1.1 Purpose, Visi dan Misi .....	31
4.2 Deskripsi Data .....	32
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	32
4.2.2 Identitas Responden .....	33
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	35
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan .....	36
4.3 Pengujian Instrumen Data .....	37
4.3.1 Uji Validitas .....	37
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.5.1 Uji Normalitas.....	42
4.5.1.1 Analisis Grafik.....	42
4.5.1.2 Uji Kolmogorov - Smirnov .....	44
4.5.2 Uji Multikolinieraritas.....	45
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	45
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	47
4.7 Uji Hipotesis .....	47
4.7.1 Uji Secara Parsial (Uji T).....	48
4.7.1.1 Hasil Uji t Variabel Diskriminasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.7.1.2 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.7.2 Uji F (Simultan) .....	50
4.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
4.9 Pembahasan Hipotesis .....	52
4.9.1 Variabel Diskriminasi Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52

4.9.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
4.9.3 Variabel Diskriminasi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Secara Bersama-sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Implikasi Manajerial.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survei <i>Top Brand Index</i> .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1.	Karakteristik Penilaian Skala Likert ( <i>Likert Scale</i> ).....	24
Tabel 4.1.	Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	33
Tabel 4.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3.	Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.4.	Responden Berdasarkan Profesi .....	35
Tabel 4.5.	Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan .....	36
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Diskriminasi Harga .....	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diskriminasi Harga .....	40
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.12.	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	41
Tabel 4.13.	Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov .....	44
Tabel 4.14.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.15.	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	47
Tabel 4.16.	Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	49
Tabel 4.17.	Hasil Uji F (Simultan) .....	51
Tabel 4.18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran .....	16
Gambar 3.1.	Model Konseptual .....	19
Gambar 4.1.	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2.	Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	35
Gambar 4.3.	Diagram Responden Berdasarkan Profesi .....	36
Gambar 4.4.	Diagram Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan .....	37
Gambar 4.5.	Histogram Uji Normalitas .....	43
Gambar 4.6.	P-P Plot Normalitas .....	43
Gambar 4.7.	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	46

