

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN  
INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PROVIDER TELKOMSEL PADA GENERASI MILENIAL DI  
KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Aida Fitri Yani**

**201810325371**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi

Nama : Aida Fitri Yani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325371

Tahun Akademik : 2022/2023

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

Pembimbing

Dr. Muhammad Richo Rianto S.E., M.M

NIDN 0314118601

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Inovasi  
Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel  
Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Aida Fitri Yani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325371

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Drs. Tatang Ary Gumantri, M.Buss.,

Acc., Ph.D

NIDN. 8994330021

Penguji I : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom, MBA

NIDN.0325027901

Penguji II : Dr. Muhammad Richo Rianto, S.E., M.M

NIDN. 0314118601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN. 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.

NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial di Kota Bekasi.

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 dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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 memberi 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, 22 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Aida Fitri Yani

201810325371



## ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan provider Telkomsel pada generasi milenial di Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan generasi milenial di Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 181 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) – SmartPLS 3.0

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa variabel kualitas produk, harga, promosi, dan inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada generasi milenial di Kota Bekasi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan objek penelitian yang hanya dilakukan pada generasi milenial di Kota Bekasi. Hal ini dijadikan saran untuk peneliti selanjutnya. Keterbaruan dalam penelitian ini menggabungkan variabel kualitas produk, harga, promosi dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada generasi milenial di Kota Bekasi.

Kata kunci : kualitas produk, harga, promosi, inovasi produk, kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

*This study was used to measure the effect of product quality, price, promotion and product innovation on customer satisfaction Telkomsel provider in the millennial generation in Bekasi City. This research is a quantitative study in which the object used is the millennial generation in Bekasi City. This research was conducted using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The number of samples used in this study were 181 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using the structural equation model (SEM) – SmartPLS 3.0*

*The results of this study provide an explanation that the variables of product quality, price, promotion, and product innovation have a positive effect on customer satisfaction in the millennial generation in Bekasi City.*

*This research has a limited object of research which is only carried out on the millennial generation in Bekasi City. This is used as a suggestion for future researchers. The novelty in this study combines the variables of product quality, price, promotion and product innovation on customer satisfaction in the millennial generation in Bekasi City.*

*Keywords : product quality, price, promotion, product innovation, consumer satisfaction.*

## PRAKATA

Puji serta syukur kehadiran Allah Swt atas terselesaikannya penulisan Skripsi dengan Judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial di Kota Bekasi”**

Dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran, serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan penelitian skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Muhammad Richo Rianto S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dan saran selama penelitian.
5. Rohana Sianipar H., S.H., MBA selaku Dosen Akademik saya dari semester 1 sampai semester 7.
6. Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan dan motivasi selama perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kepada orang tua tercinta Sihabudin dan Sainah serta kakak penulis Fajriah dan Syarif yang telah memberikan dorongan moril, material dan spiritual.

9. Untuk Aswiyatul Mukaromah dan Tania Maharani yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Untuk Anita Novelsa, Aida Yuliana dan Laras Meidiarti yang memberikan semangat kepada peneliti.
11. Untuk Galih Wahyu, Ahmad Putra, Yudha Dwi, Kukuh Arjuno teman seperjuangan saya dalam menjalankan penelitian ini.
12. Untuk anggota KSPM Galeri Investasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih terdapat banyak kekurangan. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 10 Juni 2022

Aida Fitri Yani



## DAFTAR ISI

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>vi</b>   |
| <b>PRAKATA.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 7           |
| 1.3 Tujuan Masalah .....                   | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                | 8           |
| 1.5 Batasan Penelitian .....               | 9           |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....             | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>        | <b>11</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                   | 11          |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....             | 11          |
| 2.1.2 Kualitas Produk.....                 | 13          |
| 2.1.3 Harga .....                          | 15          |
| 2.1.4 Promosi .....                        | 16          |
| 2.1.5 Inovasi Produk .....                 | 18          |

|                                           |                                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2                                       | Penelitian Terdahulu.....                                 | 20        |
| 2.3                                       | Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya .....              | 23        |
| 2.4                                       | Kerangka Pemikiran Penelitian .....                       | 24        |
| 2.5                                       | Hipotesis .....                                           | 24        |
| 2.5.1                                     | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 25        |
| 2.5.2                                     | Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....           | 25        |
| 2.5.3                                     | Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....        | 26        |
| 2.5.4                                     | Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 26        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b> |                                                           | <b>28</b> |
| 3.1                                       | Desain Penelitian.....                                    | 28        |
| 3.2                                       | Tahapan Penelitian .....                                  | 28        |
| 3.2.1                                     | Tahap Pelaksanaan .....                                   | 29        |
| 3.2.2                                     | Tahap Penulisan .....                                     | 29        |
| 3.3                                       | Tempat dan Waktu Penelitian .....                         | 29        |
| 3.4                                       | Model Konseptual Penelitian .....                         | 30        |
| 3.5                                       | Variabel Penelitian .....                                 | 30        |
| 3.6                                       | Definisi Operasional Variabel .....                       | 31        |
| 3.7                                       | Pengukuran Variabel Penelitian .....                      | 33        |
| 3.7.1                                     | Kualitas Produk.....                                      | 33        |
| 3.7.2                                     | Harga .....                                               | 34        |
| 3.7.3                                     | Promosi .....                                             | 35        |
| 3.7.4                                     | Inovasi Produk .....                                      | 35        |
| 3.8                                       | Metode Pengambilan Populasi dan Sampel .....              | 37        |
| 3.8.1                                     | Populasi.....                                             | 37        |
| 3.8.2                                     | Sampel.....                                               | 37        |
| 3.8.3                                     | Teknik Pengambilan Sampling .....                         | 37        |

|               |                                                                                                                        |           |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.8.4         | Teknik Penentuan Jumlah Sampel .....                                                                                   | 38        |
| 3.9           | Jenis dan Sumber Data .....                                                                                            | 38        |
| 3.10          | Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                          | 38        |
| 3.11          | Metode Analisis Data .....                                                                                             | 39        |
| 3.11.1        | Outer Model .....                                                                                                      | 39        |
| 3.11.2        | Inner Model .....                                                                                                      | 41        |
| 3.12          | Pengujian Hipotesis .....                                                                                              | 41        |
| <b>BAB IV</b> | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                   | <b>43</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum Kota Bekasi .....                                                                                        | 43        |
| 4.1.1         | Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....                                                                             | 43        |
| 4.1.2         | Identitas Responden .....                                                                                              | 44        |
| 4.2           | Hasil Analisis Data .....                                                                                              | 47        |
| 4.2.1         | Hasil Pengukuran Outer Model .....                                                                                     | 48        |
| 4.2.2         | Hasil Pengukuran Inner Model .....                                                                                     | 60        |
| 4.3           | Pengujian Hipotesis .....                                                                                              | 62        |
| 4.3.1         | Uji Partial .....                                                                                                      | 62        |
| 4.4           | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                      | 64        |
| 4.4.1         | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider<br>Telkomsel Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi ..... | 65        |
| 4.4.2         | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel<br>Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi .....           | 66        |
| 4.4.3         | Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider<br>Telkomsel Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi .....         | 67        |
| 4.4.4         | Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider<br>Telkomsel Pada Generasi Milenial Di Kota Bekasi .....  | 67        |
| <b>BAB V</b>  | <b>PENUTUP .....</b>                                                                                                   | <b>69</b> |
| 5.1           | Kesimpulan .....                                                                                                       | 69        |

|                            |                                         |           |
|----------------------------|-----------------------------------------|-----------|
| 5.2                        | Implikasi Manajerial.....               | 69        |
| 5.3                        | Keterbatasan Penelitian dan Saran ..... | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                                         | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>            |                                         |           |



## DAFTAR TABEL

|            |                                                                               |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 | Penelitian Terdahulu .....                                                    | 20 |
| Tabel 2. 2 | Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....                                   | 23 |
| Tabel 3. 1 | Definisi Operasional.....                                                     | 31 |
| Tabel 3. 2 | Variabel Pernyataan Kualitas Produk.....                                      | 33 |
| Tabel 3. 3 | Variabel Pernyataan Harga.....                                                | 34 |
| Tabel 3. 4 | Variabel Pernyataan Promosi.....                                              | 35 |
| Tabel 3. 5 | Variabel Pernyataan Inovasi Produk.....                                       | 36 |
| Tabel 3. 6 | Variabel Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....                                   | 36 |
| Tabel 3. 7 | Skala Penilaian Likert .....                                                  | 39 |
| Tabel 4. 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                        | 44 |
| Tabel 4. 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                 | 45 |
| Tabel 4. 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....                       | 45 |
| Tabel 4. 4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                            | 46 |
| Tabel 4. 5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan<br>Telkomsel..... | 47 |
| Tabel 4. 6 | Hasil Outer Loading Kualitas Produk.....                                      | 50 |
| Tabel 4. 7 | Hasil Outer Loading Kualitas Produk Tidak Valid.....                          | 50 |
| Tabel 4. 8 | Hasil Outer Loading Harga.....                                                | 51 |
| Tabel 4. 9 | Hasil Outer Loading Promosi.....                                              | 52 |



|             |                                                   |    |
|-------------|---------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 10 | Hasil Outer Loading Promosi Tidak Valid.....      | 52 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Outer Model Inovasi Produk.....             | 53 |
| Tabel 4. 12 | Hasil Outer Model Inovasi Produk Tidak Valid..... | 53 |
| Tabel 4. 13 | Hasil Cross Loading Kualitas Produk.....          | 54 |
| Tabel 4. 14 | Hasil Cross Loading Harga.....                    | 55 |
| Tabel 4. 15 | Hasil Cross Loading Promosi.....                  | 55 |
| Tabel 4. 16 | Hasil Cross Loading Promosi.....                  | 56 |
| Tabel 4. 17 | Hasil Cross Loading Kepuasan Pelanggan.....       | 57 |
| Tabel 4. 18 | Hasil Average Variant Extracted ( AVE ) .....     | 58 |
| Tabel 4. 19 | Hasil Composite Reliability.....                  | 58 |
| Tabel 4. 20 | Hasil Cronbach Alpha.....                         | 59 |
| Tabel 4. 21 | Hasil Nilai R - Square.....                       | 61 |
| Tabel 4. 22 | Hasil Nilai F – Square.....                       | 62 |
| Tabel 4. 23 | Hasil Uji Hipotesis.....                          | 63 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                            |    |
|-------------|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 | Jumlah Dan Pertumbuhan Pelanggan Telepon Seluler .....     | 2  |
| Gambar 1. 2 | Proporsi Jumlah Pelanggan Operator Seluler Indonesia ..... | 3  |
| Gambar 2. 1 | Kerangka Pemikiran.....                                    | 24 |
| Gambar 3. 1 | Model Konseptual Penelitian.....                           | 30 |
| Gambar 4. 6 | Model Awal Penelitian.....                                 | 48 |
| Gambar 4. 7 | Outer Model.....                                           | 49 |
| Gambar 4. 8 | Inner Model.....                                           | 60 |



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Plagiarisme
2. Hasil Uji Turnitin
3. Uji Referensi Skripsi
4. Kuesioner Penelitian
5. Data Tabulasi Kuesioner
6. Hasil Uji Smart PLS 3.0
7. Kartu Bimbingan
8. Daftar Riwayat Hidup

