

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TARHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER
SMARTFREN
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas
Ekonomi dan Bisnis)**

SKRIPSI

Oleh :

Tiara Nurhikmah

202010325193



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider
Smartfren (Studi Pada Mahasiswa Universitas
Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Nama Mahasiswa : Tiara Nurhikmah

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325193

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024

Jakarta, 2 Februari 2024

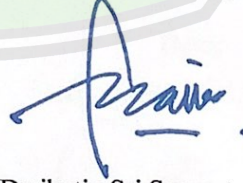
MENYETUJUI,

BIKSA MAHWASTU DAS!

JAKARTA RAYA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.

Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M.

NIDN. 0327037601

NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider
Smartfren (Studi Pada Mahasiswa Universitas
Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Nama Mahasiswa : Tiara Nurhikmah

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325193

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024

Jakarta, 2 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M.

NIDN. 0305087310

Sekretaris Tim : Haryudi Anas, S.E., M.M

Penguji : NIDN. 0317117801

Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.

NIDN. 0327037601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa,

Skripsi dengan judul **pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Smartfren (Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis)**. Bersama ini 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 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, 05 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Tiara Nurhikmah

202010325193

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan provider smartfren pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.. Penelitian ini dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) – SmartPLS 4.0

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa variabel kualitas produk dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan provider smartfren pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Sedangkan promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan provider smartfren pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan objek penelitian yang hanya dilakukan pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Hal ini dijadikan saran untuk peneliti selanjutnya. Keterbaruan dalam penelitian ini menggabungkan variabel kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan provider smartfren pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

ABSTRACT

This study was used to measure the effect of product quality, price and promotion on customer satisfaction of smartfren providers on students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta. This research is a quantitative study where the objects used are students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta. This research was conducted with nonprobability sampling technique with purposive sampling method. The number of samples used in this study were 100 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using the structural equation model (SEM) - SmartPLS 4.0.

The results of this study provide an explanation that the variables of product quality and price have a positive effect on customer satisfaction of smartfren providers for students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta. Meanwhile, promotion has no effect on customer satisfaction of smartfren providers for students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta.

This study has limitations on the object of research which was only conducted on students of the Faculty of Economics at Bhayangkara University, Greater Jakarta. This is used as a suggestion for future researchers. The novelty in this study combines the variables of product quality, price and promotion of smartfren provider customer satisfaction in students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta.

Keywords: product quality, price, promotion, customer satisfaction.

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya dan terima kasih kepada kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, Penelitian ini merupakan salah satu syarat lulus dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 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. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya..
4. Dr. Dovina Navanti S.T., M.M , selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dan saran selama penelitian.
5. Fransiscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dan saran selama penelitian.
6. Rycha Kuara Sari., SE., MM , selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan serta motivasi dari semester 1 sampai semester 7
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kepada Orang tua tercinta dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dorongan moril, materil dan spiritual.

9. Untuk Putri Della Suntia, Ismi Soviana Virgianti, Damar Asmarani, Rahma Fitriani Thalitha, Septiana cahyaningrum yang telah memberikan semangat serta masukan kepada penulis
10. Untuk Muhamad Azka Rivan Anshari, yang telah memberikan dorongan motivasi dan menemani penulis dalam masa proses penulisan
11. 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 dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 12 Oktober 2023

Tiara Nurhikmah

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TARHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER SMARTFREN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Masalah	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	12
BAB II.....	10
TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Produk	12
2.1.3 Harga	14
2.1.4 Promosi.....	16
2.2 Tinjauan Teoritis.....	18
2.3 Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	21
2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.5 Hipotesis	23
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.5.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	24

2.5.3	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
BAB III.....		22
METODELOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Tahapan Penelitian.....	22
3.2.1	Tahap Pelaksanaan	24
3.2.2	Tahap Penulisan	24
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.4	Metode Konseptual Penelitian	25
3.5	Variabel Penelitian.....	25
3.6	Definisi Operasional Variabel	26
3.7	Pengukuran Variabel Penelitian.....	29
3.7.1	Kualitas Produk	30
3.8	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	34
3.8.1	Populasi	34
3.8.2	Sampel.....	34
3.8.3	Teknik Pengambilan Sampling.....	35
3.8.4	Teknik Penentuan Jumlah Sampel	35
3.9	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.10	Teknik Pengumpulan Data	36
3.11	Metode Analisis Data.....	37
3.11.1	Outer Model	37
3.11.2	Inner Model.....	39
3.12	Pengujian Hipotesis	40
BAB IV.....		41
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	41
4.1.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	42
4.1.2	Identitas Responden.....	42
4.2	Hasil Analisis Data	46
4.2.1	Hasil Pengukuran Outer Model	47
4.2.2	Hasil Pengukuran Inner Model.....	59
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 Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	64
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	66
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	67
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Implikasi Manajerial	69
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survey Kepuasan Pelanggan Provider Smartfren	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2. 2 Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Variabel Pernyataan Kualitas Produk.....	30
Tabel 3. 3 Variabel Pernyataan Harga.....	31
Tabel 3. 4 Variabel Pernyataan Promosi	32
Tabel 3. 6 Variabel Pernyataan Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 3. 7 Skala Penilaian Likert	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Smartfren	45
Tabel 4. 5 Hasil Outer Loading Kualitas Produk	49
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loading Harga.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Outer Loading Promosi Tidak Valid.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Outer Loading Promosi.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading Promosi Tidak Valid.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Outer Model Inovasi Produk.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading Kualitas Produk	54
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading Harga	55
Tabel 4. 13 Hasil Cross Loading Promosi.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Cross Loading Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Average Variant Extracted (AVE).....	57
Tabel 4. 16 Hasil Composite Reliability	58
Tabel 4. 17 Hasil Cronbach Alpha	59
Tabel 4. 18 Hasil Nilai R - Square	60
Tabel 4. 19 Hasil Nilai F – Square	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase Pengguna Telepon Genggam Di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Pengguna Seluler RI dari 4 Provider	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Program Studi	45
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Smartfren.....	46
Gambar 4. 5 Model Awal Penelitian	47
Gambar 4. 6 Outer Model.....	48
Gambar 4. 7 Inner Model	59

