

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
*KARTU PAKET SMARTFREN***

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Manajemen**



**Oleh**

**Komang Norman**

**NIM 1917041169**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

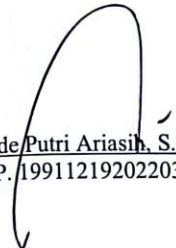
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E, M.Si.  
NIP.198502202010121007


Pembimbing II,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP.199112192022032010

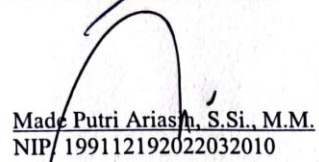
Skripsi Oleh Komang Norman ini  
telah dipertahankan didepan dewan penguji  
pada tanggal 25 Oktober 2023

Dewan Penguji,



Dr. I Nengah Suarnayasa, S.E, M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



Made Putri Ariasth, S.Si., M.M.  
NIP/ 199112192022032010

(Anggota)



Ni Nyoman Vulianthini, S.E.,M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 25 Oktober 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr.Dra. Ni Made Suci., M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amandha Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Paket *Smartfren*" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Oktober 2023

buat pernyataan,



Komang Norman  
NIM. 1917041169

## PRAKATA

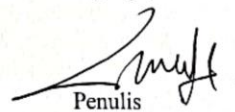
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah, berkat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Paket Smartfren”**. Skripsi yang telah dibuat dan disusun ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Dibalik suksesnya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, doa, bantuan, dan bimbingan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan saran, arahan, kesabaran, dan pengertiannya dalam membimbing penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Nyoman Yuliantini, S.E, M.M selaku penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini
8. Kedua orang tua tercinta dari penulis (Made Winaksa dan Ketut Kartini) serta keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada teman sejawat penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluhan kesah penulis dan memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada saudara penulis : Luh Citra dan Kadek Putri, terima kasih telah membantu dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kepada teman-teman dan adik-adik yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.
13. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Singaraja, 15 Oktober 2023

  
Penulis

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.2 Harga.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	23
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	32
2.3.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	32
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	33
2.5 Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.1.1 Tempat Penelitian.....	36
3.1.2 Waktu Penelitian.....	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	38
3.4 Sampel Penelitian.....	38



3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Instrumen .....	42
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.7 Hipotesis Statistik .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	50
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
4.4 Pengujian Hipotesis .....	55
4.4.1 Uji t.....	55
4.4.3 Uji F.....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
4.5.1 Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	57
4.5.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	58
4.6 Implikasi Penelitian .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Rangkuman .....	63
5.2 Simpulan .....	64
5.3 Saran .....	64
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Presentase Pengguna Kartu Selular di Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Studi Empiris Dengan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pelanggan Kartu Paket Smartfren .....	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Analisis Regresi Liniear Berganda.....	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji t.....	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji F.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Harga dan kualitas pe pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Kartu Paket <i>Smartfren</i> .	34
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian .....	37
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> .....	51
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Presentase Pengguna Kartu Sellular Di Indonesia .....	70
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	75

