

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME FIBER DI PT  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. DATEL SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Mengikuti Ujian Skripsi**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2021**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN**  
**MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPIAI**  
**GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Gede Putu Agus Jana Swala, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

Skripsi oleh Herlina Julianthi Eddy Putri  
Telah dipertahankan didepan dewan pengaji  
Pada tanggal 18 Juni 2021

Dewan pengaji



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., MM  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)

  
Gede Putu Agus Juna Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 18 Juni 2021

Mengetahui

Ketua Ujian

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

Sekretaris Ujian

Komang Krisna Heryanda, S.E., MM  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Fiber di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja." beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 ditujukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Herlina Juliantri Eddy Puri  
NIM. 1717041194

**MOTTO :**

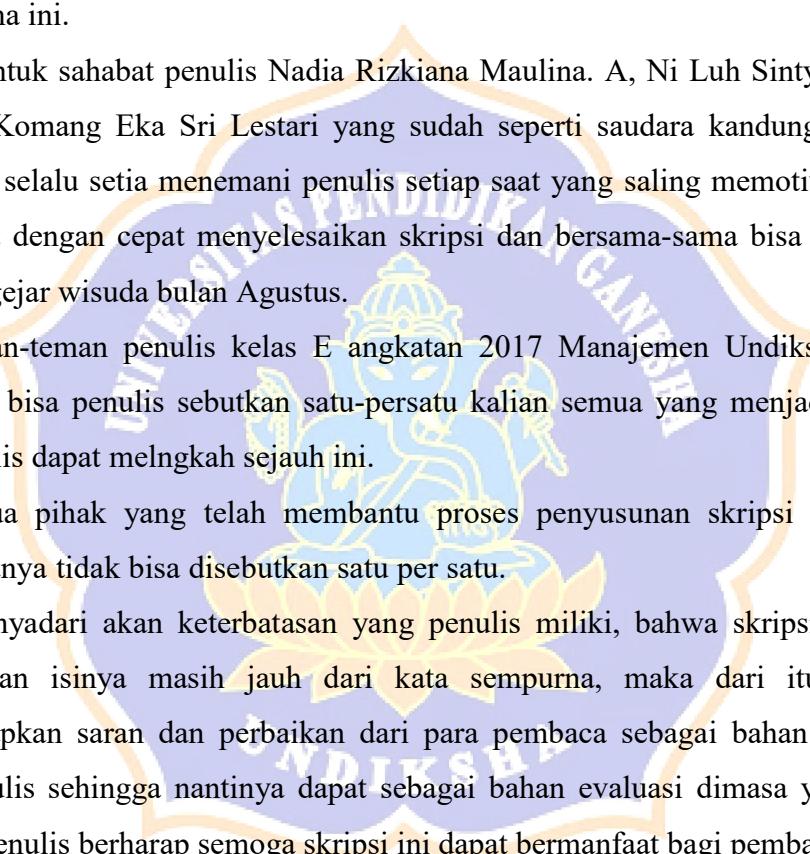


## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Fiber Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari pihak lain baik secara moral maupun material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si, Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I penulis yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,MBA selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesungguhan membimbing, mengarahkan, dan memberikan berbagai saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta seluruh staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen.
8. Pihak PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja, yang telah membantu dan mempermudah penulis memperoleh semua data yang diperlukan selama proses penulisan skripsi ini.

- 
9. Kepada Ayah Yustinus Pati Mete yang selalu memberikan dukungan moral dan material juga telah memberikan penulis kepercayaan dalam menentukan segala pilihan selama proses pendidikan. Ibu Ni Made Sutasmini yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan semua doa dan restunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kepada kakak kandung penulis Febrianus Agung Jusmiyanto Eddy Putra, S.Kom., yang terus memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proses belajar selama ini.
  10. Teruntuk sahabat penulis Nadia Rizkiana Maulina, A, Ni Luh Sintya Jayani dan Komang Eka Sri Lestari yang sudah seperti saudara kandung penulis yang selalu setia menemani penulis setiap saat yang saling memotivasi agar dapat dengan cepat menyelesaikan skripsi dan bersama-sama bisa berjuang mengejar wisuda bulan Agustus.
  11. Teman-teman penulis kelas E angkatan 2017 Manajemen Undiksha yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu kalian semua yang menjadi alasan penulis dapat melangkah sejauh ini.
  12. Semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu.

Menyadari akan keterbatasan yang penulis miliki, bahwa skripsi ini baik bentuk dan isinya masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis sehingga nantinya dapat sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN TEORI**

2.1 Deskripsi Teoritis .....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Citra Perusahaan.....	13
2.1.3.1. Definisi Citra Perusahaan.....	13
2.1.3.2. Dimensi Citra Perusahaan.....	13

2.1.3.3. Indikator Citra Perusahaan.....	14
2.2. Kajian Hasil Penelitian Yang Releven.....	15
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Dan Citra Peusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.3. Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4. Kerangka Berpikir.....	23
2.5. Hipotesis Penelitian.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1. Tempat Penelitian.....	26
3.1.2. Waktu Penelitian.....	26
3.2. Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.4 Subjek Dan Objek Penelitian.....	28
3.5. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	28
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6.1. Variabel Dan Definisi Oprasional Vaiabel Penelitian.....	29
3.7. Metode Dan Instrument Pengumpulan Data.....	31
3.7.1. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7.2. Instrument Pengumpulan Data.....	31
3.7.3. Pengujian Instrument Penelitian.....	32
3.8. Metode Dan Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.2. Analisis Regresi Liner Berganda.....	37
3.8.3. Koefisien Determinasi.....	38
3.9. Pengujian Hipotesis.....	38

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data.....	41
4.2. Pengujian Asumsi.....	43
4.2.1. Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.3. Koefisien Determinasi.....	49
4.3. Pengujian Hipotesis.....	49
4.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.3.3. Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.4.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.4.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.4.3. Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.4.4. Keterbatasan Penelitian.....	55
4.5. Implikasi.....	56

## BAB V PENUTUP

5.1. Rangkuman.....	58
5.2. Simpulan.....	60
5.3. Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	62
Lampiran .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplin Pelanggan Indihome Periode Tahun 2020.....	2
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Releven.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator Dan Skala Pengukiran.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan One Sample Kolmogorov Smirnov.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser.....	46
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Fiber Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja.....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot.....	43
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedasitas Menggunakan Scatterplot.....	46
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Fiber Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Datel Singaraja.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
Lampiran 01: Data Komplin Pelanggan Indihome Periode Tahun 2020.....	66
Lampiran 02: Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 03: Hasil Data Pernyataan Responden Variabel.....	70
Lampiran 04: Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan .....	76
Lampiran 05: Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	82

