PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN INDIHOME DI KABUPATEN NUNUKAN

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen

Diajukan Oleh :

LORENZO BOBY BELEKU

NPM : 17420166

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama	: Lorenzo Boby Beleku
NPM	: 17420166
Alamat	: Jalan Manukan Lor IV E No.32 / Surabaya
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan"** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari peryataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan

Lorenzo Boby Beleku

17420166

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN INDIHOME DI KABUPATEN NUNUKAN

Diajukan oleh :

LORENZO BOBY BELEKU

NPM : 17420166

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

HENDRA PRASETYA, SE, M.Ak. Tanggal, 12 Januari 2021

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Dr. SITI DJAMILAH, SE, Msi. Tanggal, 12 Januari 2021

HALAMAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN INDIHOME DI KABUPATEN NUNUKAN

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LORENZO BOBY BELEKU

NPM : 17420166

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama	Ketua Tim Penguji
Hendra Prasetya, SE., M.Ak.	Dwi Indah Mustikorini, SE., MM, CRA.

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr.Dra.Ec. Indahwati, M.Si.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal ……

Dr. SITI DJAMILAH, SE, Msi.

NIK. 94233-ET

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI KABUPATEN NUNUKAN"** dapat diselesaikan dengan baik. Permasalahan dalam skripsi ini adalah apakah harga, kualitas produk dan layanan purna jual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan. Skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nyalah penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selain itu penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji, dr.,Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

4. Bapak Hendra Prasetya, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan..
8. Orang tua tercinta Bapak dan Mama yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan tanpa lelah untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberi semangat, dorongan dan doa kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Nunukan, 12 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN DEWAN PENGUJI iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAK xiii
ABSTRACT xiv
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5 Sistematika Skripsi 7
BAB II 9
TELAAH PUSTAKA 9
2.1 Landasan Teori 9
2.1.1 Harga 9
2.1.2 Kualitas Produk 17
2.1.3 Layanan Purna Jual 22
2.1.4 Loyalitas Konsumen 26
2.1.5 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen 30
2.1.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen 30
2.1.7 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen 31
2.2 Penelitian Sebelumnya 32
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis 36

2.3.1 Hipotesis 36
2.3.2 Model Analisis 36
BAB III 38
METODE PENELITIAN 38
3.1 Pendekatan Penelitian 38
3.2 Populasi dan Sampel 38
3.2.1 Populasi 38
3.2.2 Sampel 38
3.3 Identifikasi Variabel 40
3.4 Definisi Operasional Variabel 40
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Harga (X1) 40
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk (X2) 41
3.4.3 Definisi Operasional Variabel Layanan Purna Jual (X3) 42
3.4.4 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Konsumen (Y) 42
3.5 Jenis dan Sumber Data 43
3.5.1 Jenis Data 43
3.5.2 Sumber Data 43
3.6 Prosedur Pengumpulan Data 44
3.7 Teknik Analisis 45
3.7.1 Uji Validitas 45
3.7.2 Uji Reliabilitas 45
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda 45
3.7.4 Koefisien Determinasi Berganda (R2) 47
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji t) 47
BAB IV 50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia 50
4.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia 50
4.1.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia 52
4.1.3 Struktur Organisasi 53
4.2 Hasil Penelitian 64
4.2.1 Karakteristik Responden 64

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....69
4.3 Analisa Data 72
4.3.1 Uji Validitas 72
4.3.2 Uji Reliabilitas 74
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda 75
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi Berganda (**R2**) 77
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) 77
4.4 Pembahasan 82
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan 82
4.4.2 Pengaruh Kualitas ProdukTerhadap Loyalitas Konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan 83
4.4.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan 83
BAB V.....85
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....87
5.1 Simpulan.....87
5.2 Saran.....87
5.3 Keterbatasan Penelitian 89
DAFTAR PUSTAKA.....90
LAMPIRAN.....94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya ……..……..... 32

Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Saat Ini..... 34

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin ……... 64

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia ……... 65

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir …..……... 65

Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pekerjaan ……... 66

Tabel 4.5 Responden berdasarkan Tipe Konsumen ……... 67

Tabel 4.6 Responden berdasarkan Penghasilan Rata-rata Pebulan ……..……... 67

Tabel 4.7 Responden berdasarkan Lama Penggunaan ……..... 68

Tabel 4.8 Kategori Interval……...……... 69

Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga (X1) ...……..…….. 70

Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X2) …. 71

Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Layanan Purna Jual (X3)..71

Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y)...72

Tabel 4.13 Hasil Uji Valisitas …….……. 73

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas …….……. 74

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ……. 75

Tabel 4.16 Hasil Uji t ……..……. 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis …….……...……. 32

Gambar 3.1 Kurva Uji t ……. 49

Gambar 4.1 Struktur Organisasi ……..…….55

Gambar 4.2 Kurva Uji t Harga terhadap Loyalitas Konsumen …….79

Gambar 4.3 Kurva Uji t Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen ……. 80

Gambar 4.4 Kurva Uji t Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Konsumen ……. 82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Olah Data IBM SPSS *Statistic* 20.0

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan layanan purna jual terhadap loyalitas konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan. Variabel bebas yang diteliti yaitu harga, kualitas produk dan layanan purna jual sedangkan variabel terikat yaitu loyalitas konsumen. Objek penelitian ini yaitu konsumen Indihome Kabupaten Nunukan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah harga, kualitas produk dan layanan purna jual berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan. Penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria masyarakat Kabupaten Nunukan yang menggunakan produk Indihome dengan karakteristik telah menggunakan produk Indihome minimal 1 tahun dan masyarakat Kabupaten Nunukan yang menggunakan produk Indihome dengan karakteristik berusia 17 tahun, karena sudah memiliki KTP, sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan ketika akan memasang layanan internet produk Indihome. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang mengikuti kaidah *rule of thumb* yang berisi : pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variable yang akan dianalisis. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS statistic 20.0. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hasil bahwa harga dan layanan purna jual tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kabupaten Nunukan sedangkan kualitas produk berpengaruh secara signifikan. Hal ini disebabkan harga tidak dianggap penting ketika naik maupun turun, yang terpenting kualitas dari produk yang baik. Disamping itu konsumen Indihome tidak memperhatikan layanan purna jual karenan menganggap produk Indihome sudah berkualitas dan jarang terjadi masalah-masalah teknis. Dengan demikian PT.Telkom Indonesia perlu meningkatkan kualitas produk sehingga loyalitas konsumen semakin meningkat.

Kata Kunci : harga, kualitas produk, layanan purna jual, loyalitas konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, product quality and after-sales service on Indihome consumer loyalty in Nunukan Regency. The independent variables studied were price, product quality and after-sales service, while the dependent variable was consumer loyalty. The object of this research is Indihome consumers in Nunukan Regency. The formulation of the problem in this study is whether the price, product quality and after-sales service have a significant effect on Indihome consumer loyalty in Nunukan Regency. The sample was determined using purposive sampling with the criteria of the people of Nunukan Regency who use Indihome products with the characteristics of having used Indihome products for at least 1 year and the people of Nunukan Regency who use Indihome products with characteristics aged 17 years, because they already have a KTP, according to the requirements needed when installing Indihome product internet services. Samples were taken as many as 100 people following the rule of thumb which contains: in multivariate research (including multivariate regression analysis) the sample size must be several times larger (10 times) than the number of variables to be analyzed. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSS statistic 20.0. Hypothesis testing used the t test with the result that price and after-sales service did not significantly influence consumer loyalty in Nunukan, while product quality had a significant effect. This is because the price is not considered important when it goes up or down, the most important thing is the quality of a good product. In addition, Indihome consumers do not pay attention to after-sales service because they think Indihome products are of high quality and technical problems rarely occur. Thus, PT Telkom Indonesia needs to improve product quality so that consumer loyalty will increase.

Keywords: price, product quality, after sales service, customer loyalty