

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.
FIBER NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. FIBER
NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT***

**Oleh:
VICA AZHARUN BAIDILLAH
61201021008689**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.
FIBER NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. FIBER
NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT***

Oleh:
VICA AZHARUN BAIDILLAH
61201021008689

SKRIPSI

Telah disahkan dan diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 17 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Mei Iswandi, SE, MM
NIDN : 0416088301

Drs,. Henky Hendrawan, MM., MSi
NIDN : 041607650

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN : 201706570

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.
FIBER NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. FIBER
NETWORK INDONESIA
TANJUNG BARAT***

Oleh :
VICA AZHARUN BAIDILLAH
61201021008689

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : STIE GICI Depok
Tanggal : 18 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NIDN : 0420067102

Gena Prasetya Noor, SH, M.M
NIDN : 0414128805

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs,. Henky Hendrawan, MM., MSi
NIDN : 0416076506

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vica Azharun Baidillah
NIM : 61201021008689
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3276035002030002
Alamat : Kp. Kekupuu RT 4/RW 7, Pasir Putih - Sawangan
– Depok.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Fiber Network Indonesia Tanjung Barat, ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 18 Juli 2025

Vica Azharun Baidillah
61201021008689

Nama : Vica Azharun Baidillah
NIM : 61201021008689
Jurusan : “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Fiber Network Indonesia Tanjung Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fiber Networks. Latar belakang dari penelitian ini didasarkan pada pentingnya pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam upaya meningkatkan loyalitas dan daya saing perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 70 responden dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t -hitung sebesar $3,628 > t\text{-tabel } 1,98580$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Demikian pula dengan variabel harga yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan t -hitung $4,582 > t\text{-tabel } 1,98580$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai F -hitung sebesar $27,545 > F\text{-tabel } 3,100$ dan signifikansi $0,000$. Nilai koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) sebesar $0,435$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama menjelaskan $43,5\%$ variabel kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar $56,5\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Name : Vica Azharun Baidillah

NIM : 61201021008689

Title : "The Influence of Service Quality and Price on Satisfaction customers at PT. Fiber Network Indonesia Tanjung Barat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at PT Fiber Networks. The background of this research is based on the importance of understanding the factors that affect customer satisfaction in an effort to increase company loyalty and competitiveness. The research method used is a quantitative method with a descriptive and verifiable approach. Data was collected through the distribution of questionnaires to 70 respondents and analyzed using the help of the SPSS program version 26. The results of the study showed that partially, the quality of service had a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-calculation value of $3.628 > t\text{-table of } 1.98580$ and a significance of $0.001 < 0.05$. Similarly, the price variable showed a positive and significant influence with t-calculation of $4.582 > t\text{-table of } 1.98580$ and significance of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, the two independent variables also have a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the F-calculation value of $27.545 > F\text{-table } 3.100$ and the significance of 0.000 . The value of the determination coefficient (Adjusted R^2) of 0.435 shows that service quality and price together explain 43.5% of the customer satisfaction variable, while the remaining 56.5% is influenced by other factors that were not studied in this study.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Fiber Network Indonesia Tanjung Barat. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Fiber Network Indonesia Tanjung Barat. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harga apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang. Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Henky Hendrawan, Drs., MM., MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Mei Iswandi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 18 Juli 2025
Peneliti,

Vica Azharun Baidillah
61201021008689

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Harga	9
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	20
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5.1. Variabel Bebas	22
3.5.2. Variabel Terikat	23
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	26
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	28
3.6.5. Uji Hipotesis	29

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Sejarah PT. Fiber Network Indonesia	32
4.1.2. Visi dan Misi	33
4.1.3. Struktur PT. Fiber Network Indonesia.....	33
4.1.4. Logo PT. Fiber Network Indonesia.....	34
4.1.5. Karakteristik Responden	34
4.1.6. Tanggapan Responden	35
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	36
2. Harga (X_2)	38
3. Kepuasan Pelanggan (Y)	39
4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	43
4.1.8. Hasil Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinieritas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	45
4.1.9. Hasil Uji Hipotesis	47
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	47
2. Hasil Uji Simultan.....	48
3. Koefisien Determinasi	49
4. Hasil Uji Parsial	49
5. Pengaruh Dominan	50
4.2. Pembahasan	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan Tahun 2024	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	38
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejser.....	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.13. Hasil Uji F Simultan.....	48
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Struktur PT. Fiber Network Indonesia	33
Gambar 4.2. Logo PT. Fiber Network Indonesia	34
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	44
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	57
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 3. Tabulasi Data	62
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	65
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 6. Ttabel dan Ftabel.....	77
Lampiran 7. Hasil Plagiarisme	79