

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM KAIMANA**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**Kavian Jeser Rahajaan**

**11150085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA 2021**

# **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

**KAVIAN JESER RAHAJAAN**

**11150085**

**DUTA WACANA**

DUTA WACANA

**Prodi Manajemen Fakultas Bisnis**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 5-25 Yogyakarta 55224**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kavian Jeser Rahajaan  
NIM : 11150085  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM KAIMANA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kaimana  
Pada Tanggal : 08 Februari 2020

Yang menyatakan



(Kavian Jeser Rahajaan)  
NIM.11150085

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM  
KAIMANA”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**Kavian Jeser Rahajaan**

**11150085**

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Falkutas Bisnis


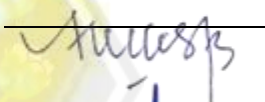

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen pada tanggal 5 Januari 2022

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istriani, M.M  
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)
2. Dra. Purwani Retno Andalas, MM  
(Dosen Penguji)
3. Drs. Singgih Santoso, MM  
(Dosen Pembimbing)

Yogyakarta, 9 Februari 2022

Disahkan oleh :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen,


Dr. Perminas Pangeran, M.Si



Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph. D.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM KAIMANA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, ini bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasi yang sudah di cantumkan sebagaimana mestinya

Jika di kemudian hari hasil skripsi ini adalah hasil dari plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi pencabutan gelar saya.

Kaimana , 26 Oktober 2021

Tanda tangan



Kavian Jeser Rahajaan

## HALAMAN MOTTO

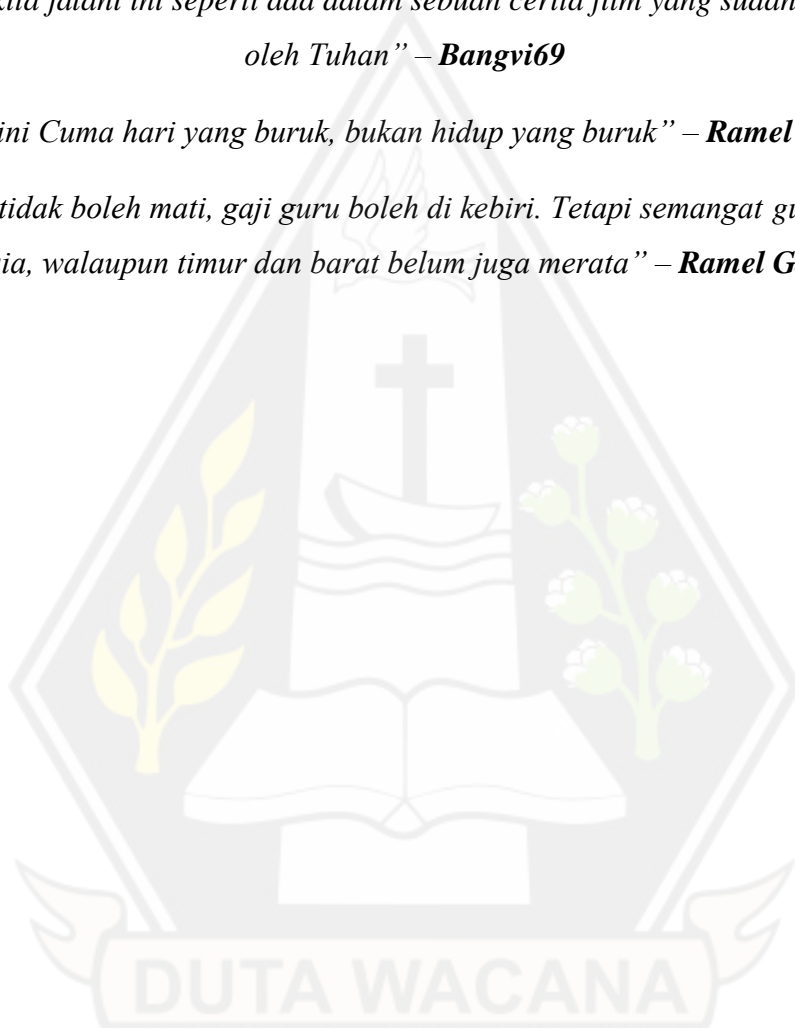
*“Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan bukan untuk manusia”- Kolose 3:23*

*“Apa yang di inginkan diri kita belum tentu orang lain menginginkannya” – **Bangvi69***

*“Hidup yang kita jalani ini seperti ada dalam sebuah cerita film yang sudah di skenariokan oleh Tuhan” – **Bangvi69***

*“Saat ini Cuma hari yang buruk, bukan hidup yang buruk” – **Ramel Gagola***

*“Pendidikan tidak boleh mati, gaji guru boleh di kebiri. Tetapi semangat guru tidak boleh sia-sia, walaupun timur dan barat belum juga merata” – **Ramel Gagola***



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dalam setiap perjalanan hidup yang saya lalui.
2. Orang tua, Ayah Abraham D Rahajaan dan Momsy Sarlota Rahajaan yang telah merawat dan mendidik saya dengan segala kasih sayang dan cinta.
3. Kepada saya sayangi kakak Perempuan Herlina Agnes Rahayaan dan Kaka laki-laki Ronald Marthen Edwin Rahajaan dan Kaka ipar Jerry Rinaldo Diets yang selalu Memberi motivasi dan dukungan kepada saya.
4. Kepada yang tercinta Macekan Christine Marweng Titahena dan Anak yang tercantik Mizaella Vialota Jeselyne Rahajaan.
5. Kepada seluruh keluarga besar Yang selalu memberi motivasi dan membantu dalam kelangsungan perkuliahan yang saya jalani.
6. Kepada para dosen yang selalu membimbing saya.
7. Universitas Kristen Duta Wacana yang saya cintai dan saya banggakan.
8. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama menempuh perkuliahan di Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Puji dan segala syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan peyertaan selama ini kepada saya. Sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat baik. Penelitian ini berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM KAIMANA”.

Penulis juga sangat menyadari bahwa laporan tugas akhir ini tidak mudah untuk dapat terselesaikan tanpa berbagai dukungan, bantuan, bimbingan serta doa yang di panjatkan selama melakukan proses penyusunan tugas akhir. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan hikmat, kesehatan, akal budi dan semangat sehingga saya dapat segera menuntaskan tugas akhir ini dengan waktu yang sangat tepat.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D selaku Wakil Dekan Bid. Akademik Manajemen.
3. Dr. Singgih Santoso, S.E., M. M. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan saya dalam pembuatantugas akhir dari awal hingga selesai.
4. Kedua Orangtua yang sangat saya cintai, yang tidak pernah berhenti memberikan perhatian, nasihat, doa , dukungan, dorongan, dan semangat serta selalu setia mendengar keluh kesah penulis selama 6 tahun setengah lamanya penulis berkuliah di Yogyakarta hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Kepada semua keluarga besar yang penulis yang paling saya sayangi dan selalu menemani, membantu, memberi semangat, dorongan, dan doa selama menyelesaikan skripsi.



Skripsi ini tidak dapat luput dari kesalahan dan masih terdapat banyak sekali kekurangan, oleh sebab itu saya sangat mengharapkan adanya berbagai kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun kearah yang lebih baik dari semua pihak yang terkait. Semoga dari skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat sebagaimana mestinya.

Kaimana, 26 Oktober 2021



Kavian Jeser Rahajaan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Penelitian .....	5
BAB II TUJUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2. Persepsi Harga .....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2. Penelitian Terdahulu .....	11
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	12
2.4. Kerangka Penelitian .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	14
3.1. Data .....	15

3.1.1. Sumber Data .....	16
3.1.2. Metode Pengumpulan Data .....	17
3.2. Populasi dan Sampel .....	18
3.2.1. Populasi .....	19
3.2.2. Sampel .....	20
3.2.3. Teknik Penentuan Sampel .....	21
3.3. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	22
3.3.1. Variabel Penelitian .....	23
3.3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	24
3.4. Metode Analisis Data .....	25
3.4.1. Uji Validitas .....	26
3.4.2. Uji Reliabilitas .....	27
3.5. Uji Statistik .....	28
3.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.5.2. Uji Hipotesis .....	30
3.5.2.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	31
3.5.2.2. Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F) .....	32
3.5.2.3. Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji T) .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	
4.1. Gambaran Umum .....	34
4.1.1. Sejarah .....	35
4.1.2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai .....	36
4.2. Populasi .....	37
4.3. Statistik Deskriptif .....	38
4.3.1. Profil Responden .....	39
4.3.2. Uji Validitas .....	40
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	41
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.4. Uji Hipotesis .....	43
4.4.1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.4.2. Uji Signifikasi secara Simultan (Uji F) .....	45
4.4.3. Uji Signifikasi secara Parsial (Uji T) .....	46
4.5. PEMBAHASAN DAN HASIL .....	47
4.5.1. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .48	

4.5.2. Pengaruh antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan .49.	
<b>BAB V SIMPULAM DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Kesimpulan .....	51
5.1.1. Keterbatasan Penelitian .....	52
5.2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b><u>LAMPIRAN</u> .....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 4.1. Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4.2. Profil Responden .....	45
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Realibilitas .....	48
Tabel 4.5. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	49
Tabel 4.6. Uji Signifikasi secara Simultan (Uji F) .....	50
Tabel 4.7. Uji Signifikasi secara Parsial (Uji T) .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Penelitian .....	50
---------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran kuesioner .....	50
Lampiran Hasil kuesioner .....	50
Lampiran Surat Persetujuan .....	52
Lampiran Surat Revisi .....	52
Lampiran Revisi Judul .....	53

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI PT TELKOM KAIMANA**

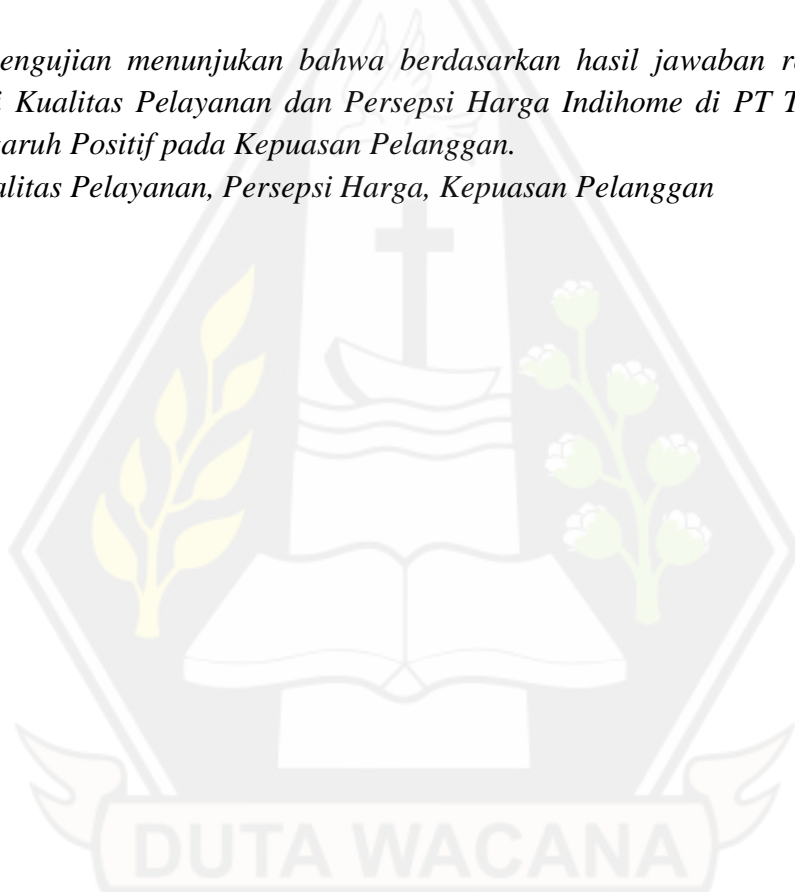
## **ABSTRAK**

*Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga merupakan suatu hal yang penting, dan perlu dikembangkan untuk bisa mendapatkan kepuasan pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana. Untuk itu Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengujiseberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana, yang terletak di jalan Ptt, Kaimana, Papua Barat, Indonesia. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.*

*Alat pengumpulan data berupa kuesioner untuk menguji kuesioner menggunakan statistik dekriptif. Pengujian yang ini dilakukan pada Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana.*

*Hasil pengujian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil jawaban responden, maka perlu diketahui Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Indihome di PT Telkom Kaimana sangat berpengaruh Positif pada Kepuasan Pelanggan.*

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan*



# THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON INDIHOME CUSTOMER SATISFACTION AT PT TELKOM KAIMANA

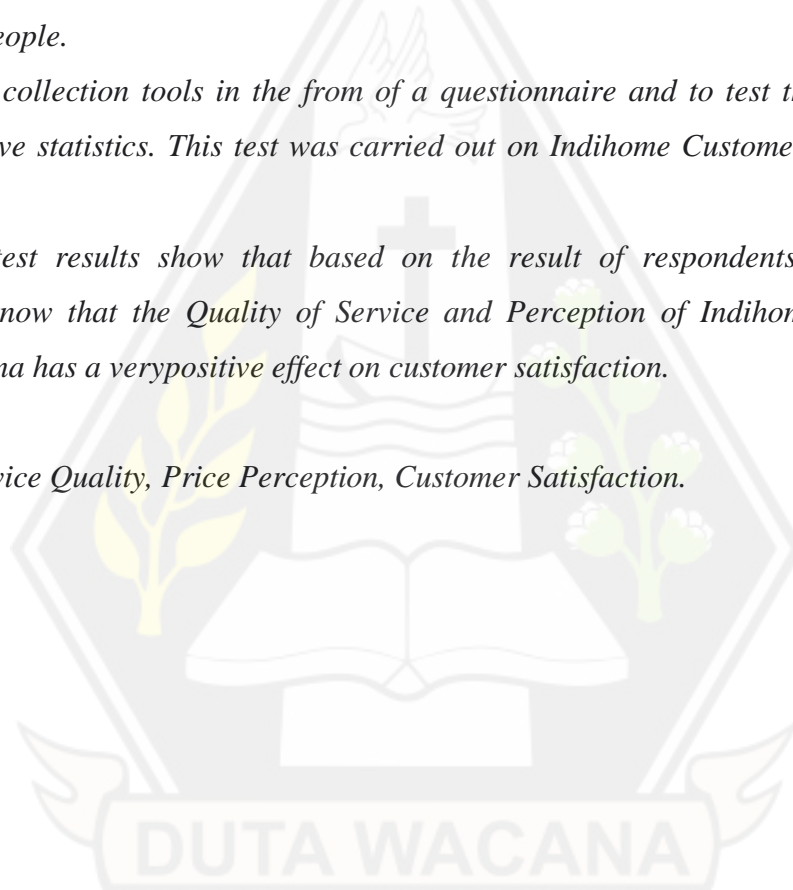
## ABSTRACT

*Service quality and price perception are important things, and need to be developed to be able to get Indihome customer satisfaction at PT Telkom Kaimana. For this reason, the purpose of this study is to examine how much influence Service Quality and Price Perceptions have on Indihome customer satisfaction at PT Telkom Kaiamana, which is located on Jalan Ptt, Kaimana, West Papua, Indonesia. With the number of respondents as many as 100 people.*

*Data collection tools in the form of a questionnaire and to test the questionnaire using descriptive statistics. This test was carried out on Indihome Customers at PT Telkom Kaiamana.*

*The test results show that based on the result of respondents' answers, it is necessary to know that the Quality of Service and Perception of Indihome Prices at PT Telkom Kaimana has a very positive effect on customer satisfaction.*

*Keyword : Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pemasaran ialah sebuah prosedur sosial dimana didalamnya mencakup perseorangan maupun banyak orang agar yang diperlukan maupun diharapkan bisa diperoleh dari menawarkan, mencitakan, mengkomunikasikan berbagai barang yang memiliki nilai dari pihak lain. Kotler (2016). Maka dari itu pemasaran sangat berpengaruh pada tele-komunikasi atau internet saat ini. Pada masa era globalisasi saat ini internet merupakan peranan yang penting dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari. Internet adalah media yang sangat penting di berbagai kalangan. Maka Indihome hadir sebagai layanan tele-komunikasi yang dapat membantu para pelanggan agar dapat membantu memenuhi kebutuhan atau masalah. PT Telkom Indonesia menjadikan Indihome sebagai salah satu layanan tele-komunikasi, dari produk telepon rumah, internet, bahkan layanan TV. Indihome sangat mengharapkan dapat memberikan kemajuan yang baik bagi para Pelanggan, serta menjadi salah satu sarana yang membangun adanya pemakaian Internet berskala besar dari kota besar sampai pesisir kota, terlebih bagi Kabupaten Kaimana.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang diinginkan oleh pelanggan untuk memberi kepuasan terhadap pelanggan. Sementara itu peningkatan kualitas pelayanan menyebabkan semakin ketatnya persaingan. Maka untuk dapat mengatasi persaingan dalam pemasaran dan keadaan yang terjadi, para pengusaha harus dapat mempunyai cara alternatif dalam usahanya agar tetap bisa berkembang dengan baik dan mampu bertahan dalam persaingan pasar. Kotler (2005), mengatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu tindakan yang di pilih perusahaan untuk ditawarkan kepada pelanggan yang dasarnya itu tidak terlihat atau tidak memiliki



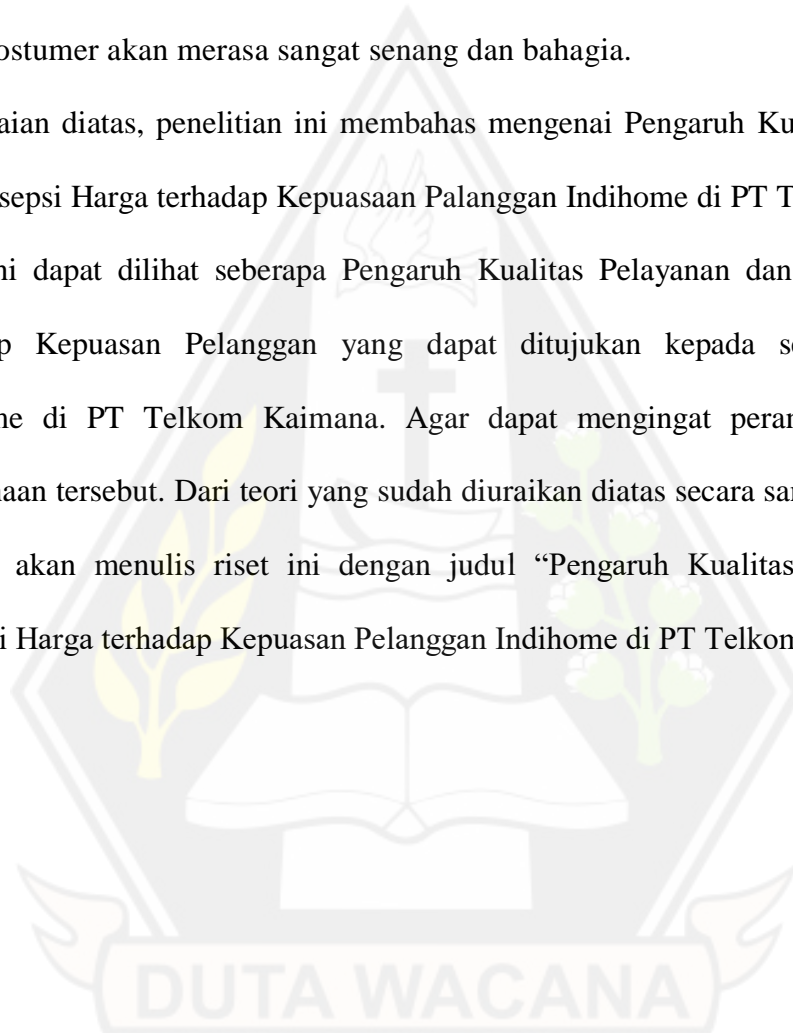
efek terhadap kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah aspek penting dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memiliki nilai lebih dari konsumen dan juga memberi pengaruh kepuasan pelanggan sebab adanya komunikasi antara konsumen dengan perusahaan yang bisa saling bekerja sama. Adanya kualitas pelayanan yang membangun suatu usaha berjalan dengan baik tak lepas dari persepsi harga.

Pentingnya persepsi harga ini sangat mempengaruhi suatu usaha, sehingga perusahaan harus bisa melakukan suatu cara yang menarik agar dapat digunakan sebagai acuan dalam menarik peminat untuk membeli suatu merek tertentu. Maka pentingnya bagi perusahaan dapat menentukan harga pada suatu produk atau merek tersebut. Dalam hal memasarkan suatu produk, persepsi dapat memberi pengaruh kepada masyarakat bahwa barang atau layanan itu memiliki nilai. Kotler dan Armstrong (2008), mengatakan persepsi harga merupakan jumlah yang harus dibayarkan dari pembelian suatu produk baik barang maupun jasa untuk memperoleh laba. Oleh karena itu ada pemikiran bahwa harga yang baik bagi para pelanggan jika ditawarkan oleh Indihome akan menarik minat dan pelanggan dapat dipertahankan agar tetap percaya dan menggunakan produk dari perusahaan (Indihome) dan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasrat manusia yang telah didapatkan sesuai dengan keinginan hatinya. Pelanggan dapat merasakan kepuasan apabila pelanggan tersebut telah menggunakan produk ataupun jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga pelanggan bisa memberi tanggapan mengenai jasa ataupun produk tersebut. Ini merupakan sebuah pengukuran antara pengalaman dan hasil mengevaluasi yang dapat menghasilkan sebuah perasaan yang aman secara rohani, tidak hanya kenyamanan karena diharapkan atau di bayangkan. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan tersebut

apakah telah sesuai dengan kemauan ataupun harapan setiap pembeli atau pelanggan Kotler (2006), menyatakan Kepuasan ialah suatu respon senang atau kecewa perorangan yang dihasilkan seseorang setelah dibandingkan kapasitas produk dengan kapasitas yang diharapkan. Jika kapasitas lebih rendah dari apa yang diharapkan maka pelanggan tidak akan merasa puas. Jika kapasitas dapat memenuhi keinginan maka customer akan merasa senang dan jika kapasitas melebihi keinginan maka customer akan merasa sangat senang dan bahagia.

Dari uraian diatas, penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana. Hasil ini dapat dilihat seberapa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang dapat ditunjukkan kepada semua pengguna Indihome di PT Telkom Kaimana. Agar dapat mengingat peran utama sebuah Perusahaan tersebut. Dari teori yang sudah diuraikan diatas secara sangat jelas, maka peneliti akan menulis riset ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana”.



### **1.1.Rumusan Masalah**

Rumusan yang dibuat oleh penulis untuk penelitian ini ialah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana?
2. Apakah persepsi harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT.Telkom Kaimana ?

### **1.2.Tujuan Penelitian**

Berikut sebuah tujuan untuk penelitian ini, ialah ;

1. Sebagai penguji Kualitas Pelayanan apakah memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT. Telkom Kaimana.
2. Sebagai Penguji Persepsi Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT. Telkom Kaimana.

### **1.3. Manfaat Penelitian**

Adanya riset ini manfaat yang dapat diperoleh ini antara lain :

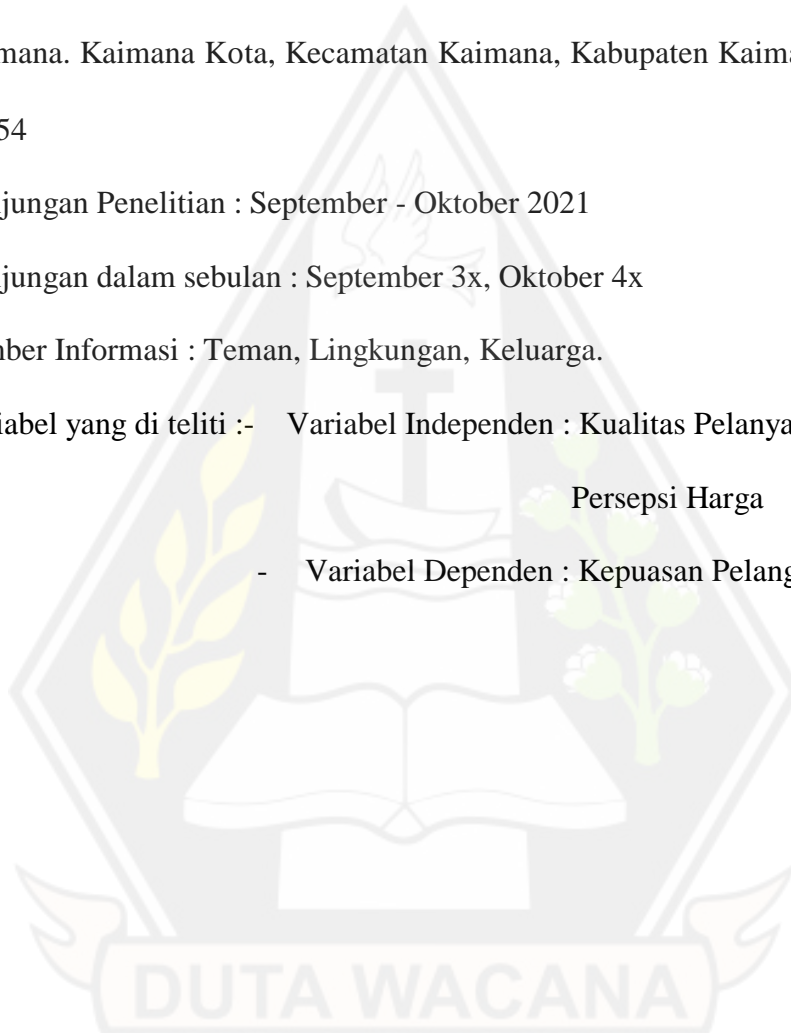
1. bagi peneliti berharap bermanfaat sebagai penambahan pengetahuan mengenai ada atau tidaknya pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan terutama di PT. Telkom Kaimana.
2. Manfaat Bagi Indihome di PT Telkom Kaimana, berharap penelitian ini harapannya bisa dijadikan pertimbangan bagi sebuah keputusan. Selain itu, juga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome setelah diketahui ada tidaknya pengaruh antara keduanya.
3. Untuk bagaiman mahasiswa peneliti berharap ini dapat dijadikan bahan pemikir untuk bidang yang diteliti dan bisa jadi sebuah sumbangan pikiran, memberikan akal pembelajaran dan sebuah hasil nyata dari berbagai penelitian lampau yang

mana adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang ditentukan oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penulis melakukan penelitian pada Plaza Telkom yang terletak di Jalan Ptt Kaimana. Kaimana Kota, Kecamatan Kaimana, Kabupaten Kaimana, Papua Barat 98654
2. Kunjungan Penelitian : September - Oktober 2021
3. Kunjungan dalam sebulan : September 3x, Oktober 4x
4. Sumber Informasi : Teman, Lingkungan, Keluarga.
5. Variabel yang di teliti :-
  - Variabel Independen : Kualitas Pelanyanan  
Persepsi Harga
  - Variabel Dependen : Kepuasan Pelanggan



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

Dari hasil riset dan analisis yang telah dilakukan serta berkaitan dengan Variabel Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT.Telkom Kaimana, maka kesimpulan dari variabel di atas sebagai berikut:

1. Berikut data yang diperoleh dari responden pada tabel 4.2 dapat dilihat profil responden sebanyak 61%. sebagian besar ialah perempuan, dengan rentan usia 18-24 tahun dengan presentase sebanyak 59%, dan mayoritas yang berpendidikan terakhir adalah SMA/SMK dengan presentase sebanyak 46%. Pekerjaan responden saat ini ialah Pegawai Negeri Sipil/Pegawai Swastadengan presentase sebanyak 50%. Rata-rata pendapatan responden Rp.3.000.000-Rp.4.000.000 dengan presentase sebanyak 32%. Dalam masa waktu berlangganan 1-2 tahun dengan presentase sebanyak 27%.
2. Hasil dari riset ini dapat menunjukkan Kualitas Pelayanan sangat memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom kaimana.
3. Hasil riset ini dapat menunjukkan Persepsi Harga sangat memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kaimana.

#### **5.2. Saran**

1. Bagi perusahaan Indihome PT Telkom Kaimana, berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh ini maka diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan

Persepsi Hassrga saling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Alangkah baiknya Perusahaan ini tsetap memperthankan kualitas Pelayanan yang diberikan, dan juga membseri harga yang terjangkau agar pelanggan merasa puas dengan apa yang di dapastkan dan pelanggan bisa terus untuk bertahan menggunakan produk layanan indihome yang di berikan.

2. Bagi Peneliti, selanjutnya Ternyata Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga masih terbilang belum dapat mempengaruhi dan dapat di katakan nilai R Square masih terbilang rendah dengan demikian masih sangat terbuka agar dapat melihat kesempatan dan faktor-faktor lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azman Ismail, Muhammad Madi Abdullah, dan Balakrishnan Parasuraman (2019). **Effect of Service Quality and Perceive Value on Customer Satisfaction, International Journal of Management Perspectives**, Vol 3, No.1, (2009), halaman 29-44
- Akbar, Sadun. (2013). **Instrumen Perangkat Pembelajaran**. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Ghozali, Iman. (2016). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 2**. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). **Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc**
- Kotler, P. (2005). **Manajemen Pemasaran di Indonesia**. Buku 2. Diadaptasi oleh A.B.Susanto 2001. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler Philip dkk. (2012). **Manajemen Pemasaran Perspektif Asia**. Buku Dua, Edisi Pertama, Andy. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. Armstrong, Garry, (2008). **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid1, Erlangga, Jakarta.
- Lily Harjati dan Yurike Vanesia. (2015). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala, E-Journal Widya Ekonomika**. Vol 1. No.1. 2015, halaman 64-74
- Muhyar Nugraha dan Sumadi. (2020). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen, Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini**. Vol 11. No.2. 2020, halaman 97-102
- Pamela Montung. (2015). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi**. Vol 15. No.5. 2015, halaman 678-689.
- Parasuraman dan Zeithaml. V.A. (1985). **Conceptual Model Of Service Quality and it's Implications for future research, Jurnal Marketing**. Vol 49. 41-50.
- Siti Maimunah. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, Iqtisha Dequty Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis**. Vol 1. No.2. 2019 halaman 57-68

- Robbins. S.P. (2003). **Perilaku Keorganisasian**. Jilid 1 Edisi 9. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Pertama. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). **Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- Sutarman. (2012). **Pengantar Teknologi Informasi**. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Setiawan, A.R. (2020). **Lembar Kegiatan Literasi Sainifik untuk Pembelajaran Jarak Jauh Topik Penyakit Coronavirus Covid-19**. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 2. (1). halaman 28-37
- Vionna Adipramita. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Toko Perhiasan Emas Lancar Jaya Sekaran Lamongan**. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 4. No.1. halaman 80-90

