

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME TELKOM LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



**Silfia Nandasari**

**NIM. 214121886**

**PROGRAM SARJANA STRATA I  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**2018**

# **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME TELKOM LUMAJANG**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Telkom Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan IndiHome Telkom di kecamatan Lumajang. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia dan jenis kelamin dengan jumlah 40 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif analisis regresi linier berganda uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan untuk kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Secara simultan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Telkom Lumajang. Hasil koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan sebanyak 37,2% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 62,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

***EFFECT OF PRICE, QUALITY PRODUCTS, AND QUALITY OF SERVICE TO  
CUSTOMER SATISFACTION INDIHOME TELKOM LUMAJANG***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of price, product quality, and quality of service to customer satisfaction IndiHome Telkom Lumajang. The population in this research is IndiHome Telkom customer in Lumajang sub district. This population is heterogeneous that can be seen from the diverse age and gender with the number of 40 respondents with purposive sampling sampling technique. This research uses descriptive analysis method of multiple linear regression analysis hypothesis test. The results of this study indicate that partially the price effect on purchasing decisions while for product quality and service quality has no effect. Simultaneously price, product quality, and service quality have a significant positive effect to IndiHome Telkom Lumajang customer satisfaction. The result of determination coefficient of R<sup>2</sup> shows 37,2% of customer satisfaction can be explained by independent variable that is price, product quality and service quality, while the rest is 62,8% customer satisfaction influenced by other variable not examined in this research.*

***Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction***

