

**PENGARUH *E – SERVICE QUALITY* DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR  
SIMPATI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE**

**TUGAS AKHIR**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Hesti Gadis Darwawi**

**1161901019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2018**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Hesti Gadis Darwawi**

**NIM : 1161901019**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal**

**: 30 Agustus 2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hesti Gadis Darwawi  
NIM : 1161901019  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosiasl  
Judul Skripsi : Pengaruh *E – Service Quality* dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Simpati Pada Mahasiswa Universitas Bakrie

**Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D (.....)



Penguji : Holila Hatta, S.Pd., M.M.



Penguji : Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *E - SERVICE QUALITY* DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR SIMPATI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE” dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan kesempatan untuk melakukan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembahas proposal yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan ini.
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staff pengajar Universitas Bakrie yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.
5. Teman – teman Universitas Bakrie yang telah bersedia membantu dan memberikan saran kepada penulis.
6. Papa, mama, keluarga, dan saudara – saudara yang selalu mendukung dan doa yang telah dipanjatkan kepada Allah SWT.
7. Jordy Yunizar yang selalu membantu, menemani, dan memberikan semangat serta selalu ada disaat – saat yang dibutuhkan.
8. Teman – teman penulis yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian yang tersusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran tetap peneliti butuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di Universitas Bakrie.

Jakarta, 30 Agustus 2018

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

**Hesti Gadis Darwawi**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Gadis Darwawi

NIM : 1161901019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh E- Service Quality dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Simpati Pada Mahasiswa Universitas Bakrie.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Hesti Gadis Darwawi)

**PENGARUH *E – SERVICE QUALITY* DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR SIMPATI  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE**

**Hesti Gadis Darwawi<sup>1</sup>**

---

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh *E - Service Quality* dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati pada mahasiswa Universitas Bakrie. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 101 orang responden pengguna kartu prabayar Simpati pada mahasiswa Universitas Bakrie dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing – masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data – data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *E - Service Quality* dan persepsi harga secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *E - Service Quality*, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie, Jakarta

***THE INFLUENCE OF E - SERVICE QUALITY AND PRICING ON  
PREPAID CARD CUSTOMER SATISFACTION ON BAKRIE UNIVERSITY  
STUDENTS***

**Hesti Gadis Darwawi<sup>1</sup>**

---

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out the influence of service quality and pricing on Prepaid card customer satisfaction Simpati on Bakrie University students. In this study, data was collected through a questionnaire method for 101 respondents of prepaid card users Simpati on Bakrie University students by using purposive sampling method to determine respondents' responses to each variable. Then an analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis and qualitative analysis is carried out. Quantitative analysis includes validity and reliability testing, classical assumption test, hypothesis testing through F test and t test and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which serves to prove the research hypothesis. The conclusion of this study is that service quality and prices together have a positive and significant effect on customer satisfaction variables.*

*Keywords: Service Quality, Pricing, and Customer Satisfaction.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie, Jakarta



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Batasan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Materi .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. E - Service Quality .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Persepsi Harga.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Penelitian Sebelumnya.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Desain Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3 Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>14</b>
<b>3.5 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>15</b>

3.6. Metode Analisis Data .....	16
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
4.1. Analisis Karakteristik Responden.....	21
4.2. Analisa Statistik .....	22
4.3. Uji Asumsi Klasik .....	24
4.4. Pengujian Hipotesis .....	28
4.5. Pembahasan.....	29
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
5.1. Kesimpulan.....	31
5.2. Keterbatasan .....	31
5.3. Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4. 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	24
Gambar 4. 2. Hasil Uji Normalitas.....	25

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1. Keluhan Pelanggan Simpati di Twitter .....	3
Tabel 2. 1. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	11
Tabel 3. 1. Pengukuran Variabel.....	13
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden .....	21
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....	23
Tabel 4. 3. Hasil Uji Multikolinieritas .....	24
Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	26
Tabel 4. 5. Hasil Uji F.....	28
Tabel 4. 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	29

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 (Kuesioner).....	35
Lampiran 2 (Karakteristik Responden).....	37
Lampiran 3 (Hasil Olah Data Menggunakan SPSS).....	38