

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN JARINGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PELANGGAN INDIHOME, FIRST
MEDIA DAN BIZNET DI DKI JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1



IRVAN SETIAWAN

1171001035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Irvan Setiawan

NIM : 1171001035

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Irvan Setiawan

NIM : 1171001035

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Jaringan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Indihome, First Media dan Biznet di DKI Jakarta)

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

Dewan Penguji

Pembimbing : Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A., IPM ()

Penguji I : Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc. ()

Penguji II : Muchsin S. Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya, karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Jaringan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Indihome, First Media dan Biznet di DKI Jakarta) telah terselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilakukan sebagaimana untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini penulis tidak terlepas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh daripada itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Taufiq Amir, SE., M.M., Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A., selaku dosen pembimbing dengan ikhlas dan sabar dalam memberikan bimbingan dan saran kepada penulis selama penyusunan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc., selaku dosen penguji I pada sidang tugas akhir yang telah memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Muchsin S. Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen penguji II pada sidang tugas akhir yang telah memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen dan staff pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan bekal pembelajaran bermanfaat kepada penulis pada saat masa perkuliahan.
6. Alm. Bambang Irianto Djunaedi dan Entjeh Marlina selaku orangtua, Novita, Amelia dan Widia selaku kakak dan seluruh keluarga yang selalu senantiasa memberikan semangat, doa serta dukungan moral maupun

materil kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini bisa terselesaikan.

7. Teman seperjuangan saat masa kuliah Zuher, Ghina, Diyah, Nurul, Diva, Iqram serta seluruh teman-teman program studi S1 Manajemen 2017 yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh staff Universitas Bakrie serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan fasilitas dan izin atas penyusunan tugas akhir ini.

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian untuk tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun demi tercapainya penyempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, 20 Agustus 2021

Irvan Setiawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Irvan Setiawan
NIM : 1171001035
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Jaringan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Indihome, First Media dan Biznet di DKI Jakarta)

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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Agustus 2021

Yang menyatakan



Irvan Setiawan

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN JARINGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STUDI KASUS PADA MAHASISWA PELANGGAN INDIHOME, FIRST
MEDIA DAN BIZNET DI DKI JAKARTA**

Irvan Setiawan¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan jaringan terhadap loyalitas pelanggan dengan subyek penelitian pada Indihome, First Media dan Biznet. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pelanggan Indihome, First Media dan Biznet berstatus sebagai mahasiswa di DKI Jakarta menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis Regresi Logistik Multinomial menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic 25*. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, variabel harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Jaringan, Loyalitas Pelanggan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND NETWORK
ON CUSTOMER LOYALTY
(STUDY ON STUDENT CUSTOMERS OF INDIHOME, FIRST MEDIA AND
BIZNET IN DKI JAKARTA**

Irvan Setiawan²

ABSTRACT

This study aimed to determine the influence of product quality, price and network on customer loyalty with research subjects on Indihome, First Media and Biznet. The number of samples used in this study were 100 respondents who were Indihome, First Media and Biznet customers with the status of students in DKI Jakarta using purposive sampling technique. The analytical method used in this study is Multinomial Logistic regression analysis using the IBM SPSS Statistic 25. The results of the partial study show that the product quality have a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive but does not have significant effect on customer loyalty, network have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Price, Network, Customer Loyalty

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN Persetujuan PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pemasaran	13
2.2 Bauran Pemasaran	13
2.3 Kualitas Produk	14
2.4 Harga.....	17
2.5 Kualitas Jaringan	22
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.7 Penelitian Terdahulu	27
2.8 Kerangka Pemikiran	32
2.9 Perumusan Hipotesis.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38

3.4	Identifikasi Variabel Penelitian	38
3.5	Definisi Operasional Variabel	39
3.6	Instrumen Penelitian	41
3.7	Metode Analisis Data.....	42
3.7.1	Teknik Pengujian Data	42
3.7.2	Analisis Regresi Logistik Multinomial	44
3.7.3	Uji Kesesuaian Model	44
3.7.4.	Uji Koefisien Determinasi	45
3.7.5.	Uji Hipotesis.....	45
3.7.6.	Uji Parsial.....	45
3.7.7.	Uji Serentak.....	45
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.1.	PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	46
4.1.2.	PT First Media Tbk.....	46
4.1.3.	PT Supra Primatama Nusantara	47
4.2.	Pre Test Kuesioner.....	47
4.3	Analisis Statistik	47
4.3.1	Uji Validitas	47
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.4	Analisis Karakteristik Responden	49
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Pilihan.....	50
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan	52
4.4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	53
4.4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	54
4.5	Analisis Deskriptif.....	55
4.5.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	55
4.5.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga	56
4.5.3	Analisis Deskriptif Variabel Jaringan.....	57
4.5.4	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	58
4.6	Uji Instrumen.....	59

4.6.1	Uji Validitas	59
4.6.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.7	Regresi Logistik Multinomial	61
4.7.1	Uji Kesesuaian Model.....	61
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi	62
4.7.3	Uji Parameter Estimasi	63
4.7.4	Uji Parsial.....	65
4.7.5	Uji Serentak.....	66
4.8	Pembahasan.....	67
4.8.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	68
4.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.8.3	Pengaruh Jaringan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	73
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020	1
Gambar 1.2 Perkembangan TIK Indonesia 2016-2019	2
Gambar 1.3 Jumlah Peserta Didik Yang Belajar Di Rumah	3
Gambar 1.4 Logo IndiHome	5
Gambar 1.5 Logo First Media	7
Gambar 1.6 Logo Biznet	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Internet	4
Tabel 1.2 Top Brand Index Kategori Telekomunikasi/IT Tahun 2016-2021	5
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan.....	9
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Loyalitas	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen	40
Tabel 3.3 Skala Penilaian	42
Tabel 4.1 Hasil Pre Test Uji Validitas	48
Tabel 4.2 Hasil Pre Test Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3 Produk Pilihan Responden.....	50
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.5 Usia Responden.....	51
Tabel 4.6 Status Pendidikan Responden	52
Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.8 Penghasilan Responden	53
Tabel 4.9 Lama Berlangganan.....	54
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Harga	56
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel Jaringan	57
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.16 Uji Goodness of Fit	62
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.18 Uji Parameter Estimasi	63
Tabel 4.19 Uji Parsial	65
Tabel 4.20 Uji Serentak	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Uji Regresi Logistik Multinomial