

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA WIFI
RUMAH X PADA MASYARAKAT DKI JAKARTA**

**SHOFIYAH NURUL IDZNI
(1707617082)**



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF WIFI USERS X ON
DKI JAKARTA'S CITIZEN***

**SHOFIYAH NURUL IDZNI
(1707617082)**



***Thesis is Organized As One of The Requirements of Obtaining Bachelor of
Education at Faculty Economics State University of Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

SHOFIYAH NURUL IDZNI. Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Wifi Rumah X Pada Masyarakat DKI Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna wifi rumah IndiHome. Data diperoleh melalui kuesioner secara *purposive sampling* kepada 250 responden pengguna wifi rumah IndiHome di wilayah DKI Jakarta. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan hasil uji t menandakan jika citra merek dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Analisis koefisien determinasi pada variabel citra merek memiliki nilai *R Square* sebesar 0,449 atau 44,9% yang artinya variabel citra merek memiliki kemampuan menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 44,9% sedangkan 55,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *R Square* sebesar 0,441 atau 44,1% yang artinya variabel kualitas pelayanan memiliki kemampuan menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 44,1% sedangkan 55,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

SHOFIYAH NURUL IDZNI. *The Influence of Brand Image and Service Quality on Customer Satisfaction of Home X Wifi Users On DKI Jakarta'S Citizen: Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.*







This study aims to determine the effect of brand image and service quality on customer satisfaction of IndiHome home wifi users. The data was obtained through a purposive sampling questionnaire to 250 respondents who use IndiHome home wifi in the DKI Jakarta area. The analysis technique used is simple linear regression with t test results indicating that brand image and service quality partially have a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of <0.05 . The analysis of the coefficient of determination on the brand image variable has an R Square value of 0.449 or 44.9%, which means that the brand image variable has the ability to explain customer satisfaction of 44.9% while the remaining 55.1% is influenced by other variables. The service quality variable has an R Square value of 0.441 or 44.1%, which means that the service quality variable has the ability to explain customer satisfaction by 44.1% while the remaining 55.9% is influenced by other variables.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction*



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ati Sumiati, S.Pd., M.Si NIP. 197906102008012028 (Ketua Penguji)		13/08/2021
2	Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Penguji 1)		19/08/2021
3	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji 2)		18/08/2021
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		20/08/2021
5	Nadya Fadillah F., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		19/08/2021
Nama : Shofiyah Nurul Idzni No. Registrasi : 1707617082 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 9 Agustus 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Shofiyah Nurul Idzni

NIM. 1707617082

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shofiyah Nurul Idzni
NIM : 1707617082
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : shofiyah.nurul@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction Pengguna Wifi Rumah X Pada Masyarakat DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2021

(Shofiyah Nurul Idzni)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto:

“Khoirunnaas anfa'ahum linnaas”

Artinya: Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain

(H.R. Ahmad, Ath-Thabrani, Al Daruqutni)

“Yar fa`illahul ladziina amanuu minkum wal ladziina uutul`ilma darajaat”

Artinya: Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Q.S. Al Mujadalah: 11)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta saya Bapak dan Mama serta kakak-kakak tersayang saya yaitu Mas, Uni dan juga Mas Hanif dan juga Said dan Sakhiya yang selalu memberikan dukungan, dorongan, dan hiburan selama proses penyusunan skripsi ini. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk diri saya sendiri yang sudah kuat berjuang selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Wifi Rumah X Pada Masyarakat DKI Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Selain itu Peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu, arahan, saran, dan dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, ilmu, arahan, saran, serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.

4. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
5. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univeristas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya bapak/ibu Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Teman-teman terdekat saya Chaca, Jawe, Malikah, Cellin, Pepe, Citra, Winda, dan Ajeng yang telah mendukung dan menemani saya selama di perkuliahan dan seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
8. Diri sendiri yang selama ini sudah bersabar dan berjuang menghadapi segala situasi dan keadaan selama ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan baik segi materi maupun penyampaian. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juli 2021



Peneliti