

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DAN
FIRST MEDIA.**

**HOMIDOV SAKHOVAT
8215118439**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1
MANAJEMEN KONSENTRASI
PEMASARAN JURUSAN
MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF SPEEDY AND
FIRST MEDIA.**

**HOMIDOV SAKHOVAT
8215118439**



**Thesis is Written As One Of The Requirements For Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Homidov Sakhovat, 2015; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy dan First Media. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud Ph.D

Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh dan menjelaskan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Speedy dan First Media serta membandingkan hasil pengaruh tersebut untuk disimpulkan sehingga penelitian ini bersifat asosiatif dan deskriptif. Penelitian deskriptif berarti mendefinisikan berbagai kriteria serta nilai-nilai dan variable yang ada. Asosiatif berarti adalah menganalisis hubungan dimana variable independen mempengaruhi variabel dependen. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu, yaitu para pelanggan Speedy dan First Media. Time Horizon dari penelitian ini adalah Cross-Sectional yakni pengambilan data hanya sekali dikumpulkan untuk menjawab penelitian. Objek penelitian ini ialah masing-masing 200 provider responden Speedy dan First Media yang menggunakan jasa internet tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy dan First Media. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari 0.05. Pada Speedy pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 26,3 %, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap perpindahan merek pada First Media sebesar 22,5%. Variabel harga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy dan First Media. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari 0.05. Pada Speedy pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 22,5 %, sedangkan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada First Media sebesar 25,4%

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga

ABSTRACT

Homidov Sakhovat, 2015; The Influence Of Service Quality And Price Towards Customer Satisfaction Of Speedy And First Media. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, Ph.D

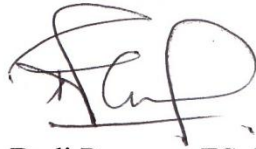
This study examines the influence and explains the quality of service and price to customer satisfaction of Speedy and First Media and compares the results to conclude that the effect of this study is descriptive.

Based on the research results that have been obtained, we can conclude in accordance with the purpose of research is that Service quality variable effect is positive and significant towards customer satisfaction of Speedy and First Media. This is proved by the 0,000 sig value which is less than 0.05. At Speedy impact of service quality towards customer satisfaction is 26.3%, while the impact of service quality towards customer satisfaction at First Media is amounted to 22.5%. Price variable effect is negative and significant towards customer satisfaction of Speedy and First Media. This is proved by the 0,000 sig value which is less than 0.05. At Speedy impact of service quality towards customer satisfaction is 22.5%, while the impact of service quality towards customer satisfaction at First Media is amounted to 25.4%.


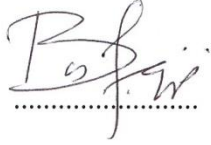
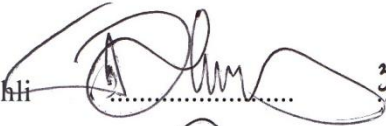


Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Price.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		<u>31/07/15</u>
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		<u>31/07/15</u>
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		<u>31/07/15</u>
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		<u>31/07/15</u>
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19720212 200812 1 001	Pembimbing II		<u>31/07/15</u>

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 31 Juli 2015

Yang membuat pernyataan



Homidov Sakhovat

No.Reg 8215118439

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si dan Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Mbak Fitri selaku staff jurusan Manajemen yang telah membantu urusan administrasi. Bantuan yang diberikan sangat membantu peneliti.
8. Kedua orangtua saya Homidov Abdunaim dan Subhiya Zohidova, Kakak-kakak saya Homidov Javohir, Homidova Nushofarin dan Farangisi

Naimzod yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Ibu Umi Mardiaty yang telah menjadi sebagai pengganti orang tua saya di Indonesia yang telah memberikan nasehat dan sumbangsi selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Negeri Jakarta.

9. Para sahabat dan teman dekat Rayhan Bawazier, Gasim Alkaff, Dimas Ratri Yulian Nugroho, Chairul Mukmin Wibowo, Yosenta P.D. Ginting, Rachmatullah, Yulia Elisabeth Stefani, Andrianto Prasetya Nugroho, Ghina Abriani Asri, Aulia Nur Jamalia, Ferdy Paido Tua, Ali Zainal Abidin, Marsyallyka, Mona Alwiah, dan Rahma Fathia yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015

Homidov Sakhovat