

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET
PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Isaac Ardine

NPM: 170323392

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

Skripsi

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNETPT
TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

Disusun oleh:

Isaac Ardine

NPM: 170323392

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI.



SURAT KETERANGAN

No. 314/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 4 Maret 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA. (Ketua Penguji)
2. Nadia Nila Sari, SE., MBA. (Anggota)
3. Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Isaac Ardine

NPM : 170323392

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Isaac Ardine telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

ii

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA
LAYANAN INTERNETPT TELEKOMUNIKASI SELULAR
(TELKOMSEL)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung, yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelardan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 Maret 2022

Yang menyatakan,



Isaac Ardine

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)”**. Skripsi ini

untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, doa, dukungan dan semangat dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena kasih-Nya yang senantiasa menyertai, memberikan kekuatan, perlindungan, serta jalan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Debora Wintriarsi H., SE., MM., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Bapak Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI. Selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh sahabat-sahabat penulis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah secara tulus mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian yang serupa selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 9 Maret 2022



Isaac Ardine

DAFTAR ISI

PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
SURAT KETERANGAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Obyek Penelitian	8
1.7 Subyek Penelitian.....	8
BAB II.....	9
2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan Internet	11
2.1.2 Definisi Harga	11
2.1.3 Definisi Karyawan	12
2.1.4 Definisi Bukti Fisik.....	13
2.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Penelitian	21
2.5 Pengembangan Hipotesis	21
2.5.1 Pengaruh kualitas layanan internet terhadap kepuasan pelanggan.....	21
2.5.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	22

2.5.3	Pengaruh karyawan terhadap kepuasan pelanggan	22
2.5.4	Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan	23
BAB III	25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sampel.....	27
3.2.3	Skala Pengukuran.....	28
3.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.3.1	Uji Validitas	29
3.3.2	Uji Reliabilitas	30
3.4	Uji Statistik Deskriptif	30
3.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.6	Pengujian Hipotesis	33
3.6.1	Uji F.....	33
3.6.2	Analisis Koefisien Determinasi	33
3.6.3	Uji t	34
3.7	Pengujian Instrumen	35
3.7.1	Uji Validitas	36
3.7.2	Uji Reliabilitas	41
BAB IV	43
4.1	Analisis Data.....	43
4.1.1	Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	43
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	45
4.2	Pengujian Hipotesis	49
4.2.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.2.2	Analisis Koefisien Determinasi	52
4.3	Pembahasan.....	53
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.3.3	Pengaruh Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.3.4	Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB V	56

5.1 Kesimpulan	56
5.2 Implikasi Manajerial	56
5.3 Saran	58
5.3.1 Bagi Perusahaan.....	58
5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	59
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia, 2018-2020	1
Tabel 2. 1 Tabel penelitian Terdahulu Berdasarkan Kronologi Waktu.....	16
Tabel 3. 1 Skor Jawaban (Skala Likert).....	29
Tabel 3. 2 Pembagian Kelas Interval.....	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Internet.....	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	37
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	38
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	39
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografi Responden.....	44
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Internet	45
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Harga.....	46
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Karyawan	47
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Bukti Fisik.....	48
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 7 Hasil Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Determinasi	52

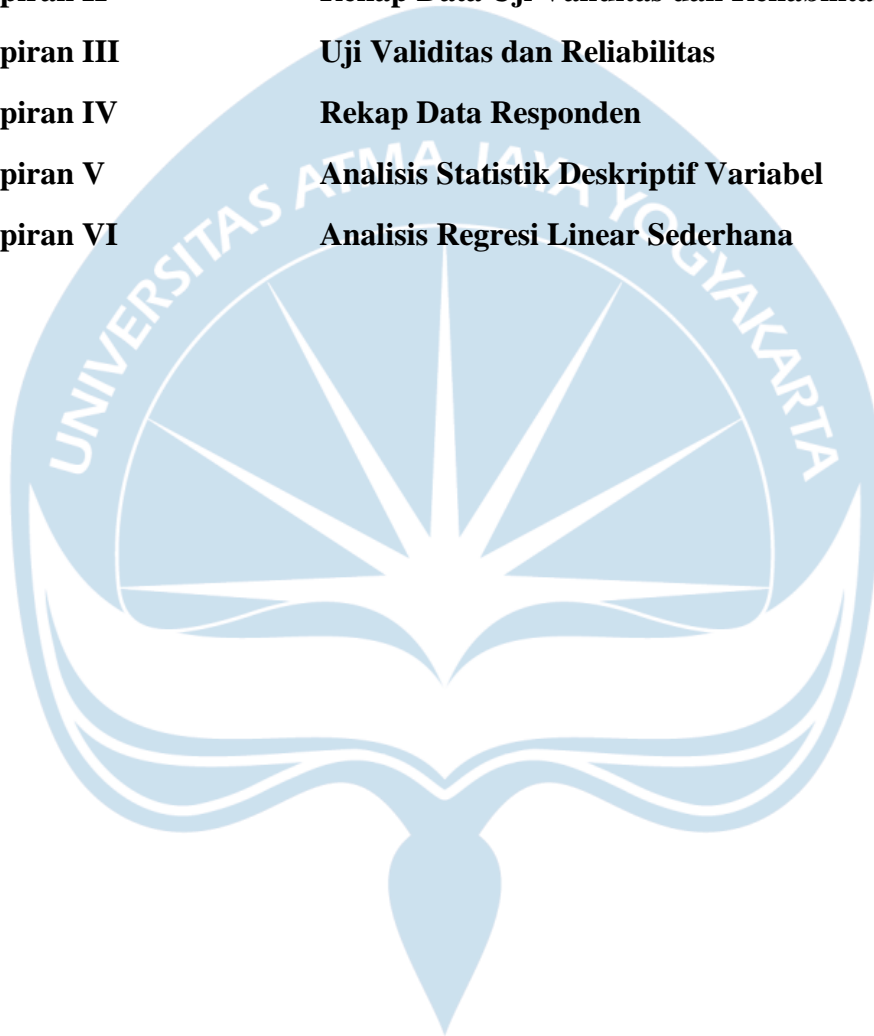
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top 10 Negara pengguna internet terlama untuk bersosial media	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Rekap Data Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Rekap Data Responden
Lampiran V	Analisis Statistik Deskriptif Variabel
Lampiran VI	Analisis Regresi Linear Sederhana



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA LAYANAN
INTERNET PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

**Disusun oleh:
Isaac Ardine
NPM: 170323392**

**Pembimbing:
Daniel Yudistya Wardhana**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan internet, harga, karyawan, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan perusahaan penyedia jasa layanan internet Telkomsel. Objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih secara acak, pengguna aktif produk Telkomsel, serta pernah mengunjungi pusat layanan GraPARI setidaknya sekali dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Pengumpulan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 25.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa: 1) Variabel kualitas layanan internet berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 2) Variabel harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 3) Variabel karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dan 4) Variabel bukti fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Telkomsel