

**PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS
JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

DELLA ANGGRAINI

203402516352



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS
JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh:

DELLA ANGGRAINI

203402516352



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan dan hasil penelitian oleh penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Maret 2024



Della Anggraini

203402516352

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **DELLA ANGGRAINI**

Nomor Mahasiswa : **203402516352**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Muhani, SE., M.Si.M.)

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 2 April 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **DELLA ANGGRAINI**

Nomor Mahasiswa : **203402516352**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Mengesahkan
Penguji,
Pembimbing/Penguji

(Dr. Muhani, SE., M.Si.M.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

(Dr. Drs. Saudi Sapta Putra, M.Si.M.)

Mengetahui
Dekan,



(Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 02 April 2024

Tanggal Lulus : Maret 2024

ABSTRAK

PENGARUH HARGA PAKET YANG DIPERSEPSIKAN, KUALITAS JARINGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 DI JAKARTA SELATAN

Oleh :

Della Anggraini

203402516352

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Harga Paket yang Dipersepsikan, Kualitas Jaringan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan fasilitas *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan variabel Harga Paket yang Dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Kualitas Jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan variabel Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Harga Paket, Kualitas Jaringan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PERCEIVED PACKAGE PRICES, NETWORK QUALITY, AND BRAND IMAGE ON IM3 PREPAID CARD CUSTOMER SATISFACTION IN SOUTH JAKARTA

By:

Della Anggraini

203402516352

Final Project, under the guidance of Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

The study aims to test the impact of perceived package price, network quality, and brand image on customer satisfaction of pre-paid IM3 cards in South Jakarta. The method used in this research is using a questionnaire. The sample used in this study amounted to 100 respondents. Data analysis techniques using double linear regression analysis and using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25 facility. Research results showed that the Package Price variable had a positive and significant impact on Customer Satisfaction, the Network Quality variable positively and significantly influenced Customer satisfaction, and the Brand Image variable was positive and substantial in customer satisfaction.

Keywords: Package Price, Network Quality, Brand Image, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Harga Paket yang Dipersepsikan, Kualitas Jaringan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat, dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E, M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang saya hormati yang telah berperan besar untuk bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini sampai akhir.

6. Seluruh jajaran Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membina dan memberikan ilmu sehingga penulis bisa tumbuh dan berkembang serta memberikan penulis motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Nasional.
7. Seluruh jajaran staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal pendaftaran hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Dadang dan Ibu Maemunah, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan dukungan baik secara finansial maupun motivasi selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Nasional.
9. Kepada Defy Setiadi dan Aulia Octaviani, selaku abang dan adik yang selalu memberi dukungan dan bantuan selama ini.
10. Kepada keluarga Djenan dan Sadjidin Nudin yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
11. Kepada diri sendiri yang telah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih karena sudah kuat sampai titik ini.
12. Kepada teman-teman Kering Jaring Mutiara Asyfa, Kopsyah Yunita, Wahyu Ramadani Putri Utami, dan Adam Yola Mughni, terima kasih sudah membantu dan memberi dukungan kepada penulis dari semester satu sampai akhir.
13. Kepada rekan-rekan seperbimbingan Mutie, Cao, Wr, Jeje, Eka, Naadya, dan Ibnu, yang sudah berjuang bersama dan memberi semangat serta membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Kepada Richal yang telah memberikan dukungan serta membantu penulis selama masa perkuliahan.
15. Kepada teman-teman masa sekolah yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
16. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Demikian, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis. Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan, karena disebabkan terbatasnya pengalaman dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini sehingga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.



Jakarta, 05 April 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Della Anggraini", with a small mark above the final letter.

Della Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	8
B. Theory of Planned Behavior (TPB)	9
C. Kepuasan Pelanggan	11
D. Strategi Pemasaran	13
E. Bauran Pemasaran.....	14
F. Harga	15
G. Kualitas Produk.....	18
H. Citra Merek	20
I. Hasil Penelitian yang Sesuai Rujukan Penelitian.....	22
J. Keterkaitan Antar Variabel	24
K. Kerangka Analisis	26

L.	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
A.	Objek Penelitian	29
B.	Data Penelitian	29
1.	Sumber dan Jenis Data	29
2.	Populasi dan Sampel.....	30
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	31
C.	Definisi Operasional Variabel.....	32
D.	Metode Analisis	32
1.	Metode Analisis Deskriptif.....	33
2.	Analisis Inferensial	33
a.	Uji Kelayakan Instrumen.....	33
b.	Uji Asumsi Klasik	34
c.	Uji Kelayakan Model	36
d.	Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
A.	Hasil Penelitian	38
1.	Deskripsi Data Penelitian	38
2.	Karakteristik Responden	39
3.	Hasil Penelitian.....	41
B.	Pembahasan.....	50
1.	Pengaruh Harga Paket yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan	50
2.	Pengaruh Kualitas Jaringan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan.....	51
3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
DAFTAR LAMPIRAN.....		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	26
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	40
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kartu Provider Prabayar Penerima Top Brand Index	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 2 Usia Responden	40
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden	40
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Harga Paket yang Dipersepsikan (X1)	41
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Jaringan (X2)	42
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Citra Merek (X3)	42
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	48
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji T	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2 : Lembar Kuesioner	62
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Kuesioner	63
Lampiran 4 : Hasil Output Penelitian (SPSS 25).....	70
Lampiran 5 : Tabel Uji	75

