

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SPEEDY DI PLASA TELKOM PAHLAWAN
KOTAMADYA SEMARANG**

S K R I P S I

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen



DIAJUKAN OLEH:

NAFIDANI WIDI KURNIATI ROFIDA

NIM : 042099776E

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY
DI PLASA TELKOM PAHLAWAN
KOTAMADYA SEMARANG**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen**



DIAJUKAN OLEH:

NAFIDANI WIDI KURNIATI ROFIDA

NIM : 042099776E

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafidani Widi Kurniati Rofida

NIM : 042099776E

Menyatakan dihadapan Tim Penguji Skripsi bahwa skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome di Plasa Telkom Pahlawan Kotamadya Semarang” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 27 April 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan oang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah – olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

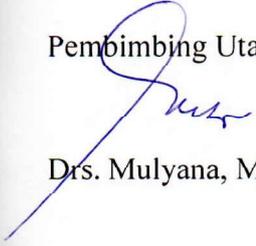
Semarang, 31 Maret 2016

Yang memberi pernyataan

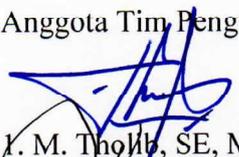
Nafidani Widi Kurniati Rofida

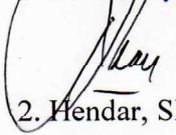
Susunan Tim Penguji :

Pembimbing Utama


Drs. Mulyana, MSi

Anggota Tim Penguji Lain


1. M. Tholib, SE, MSi


2. Hendar, SE, MSi

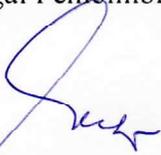
Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : 31 Maret 2016

Yang terdiri dari

Penguji I

Sebagai Pembimbing



Drs. Mulyana, MSi

Penguji II



M. Tholib, SE, MSi

Penguji III



Hendar, SE, MSi

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Berfikir positif dan optimis terlihat seperti kalimat puisi yang sepele, tapi sadarilah ini sangat penting dalam peran anda mengambil keputusan yang akan menentukan kesuksesan atau kehancuran.
- Banyak bersikap diam adalah keindahan yang menghiasi orang yang berakal dan rahasia yang menutup-nutupi orang bodoh" (Ulama)

Kupersembahkan kepada

- ✓ (Alm) Bapak dan Ibu tercinta
- ✓ Suami ku tersayang
- ✓ Kakak –kakak ku terkasih
- ✓ Buah hati ku tersayang

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur ke Hadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI PLASA TELKOM KOTAMADYA SEMARANG** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu **Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Drs. Mulyana, MSi, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan ilmunya, meluangkan waktunya, serta mengarahkan dan membimbing dengan sabar.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah membekali ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. PT. Telkom Semarang yang telah membantu dalam memberikan data untuk penyusunan skripsi.
5. Orang Tua dan seluruh keluarga yang telah mendukung, dan member motivasi.
6. Rekan – rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini agar kelak di kemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Walaikumsalam Wr. Wb.

Semarang, 31 maret 2016
Penulis

Nafidani Widi Kurniati Rofida

ABSTRAKSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Speedy Di Plasa Telkom Pahlawan Kotamadya
Semarang

Nama : Nafidani Widi Kurniati Rofida

NIM : 042099776

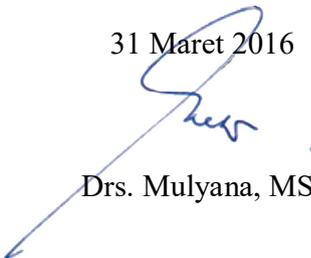
Setiap manusia mempunyai berusaha untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan primer, sekunder dan tersier, kita sebagai konsumen tentu memperhatikan kualitas barang, harga maupun tingkat pelayanan produsen. Orang akan memilih tempat yang dapat memberinya kepuasan berupa, barang yang bagus dengan harga yang terjangkau serta pelayanan yang bagus. Titik awal dari setiap pembelian adalah adanya kebutuhan atau keinginan. Konsumen akan membeli produk karena alasan-alasan tertentu, atau paling tidak adanya keyakinan bahwa kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan mempunyai nilai yang lebih besar dibanding biaya yang akan dikeluarkan. Faktor penentu kepuasan konsumen tidak hanya kualitas produk, tetapi juga pelayanan akan produk tersebut. Kini setiap konsumen tidak lagi hanya membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa atau pelayanan yang melekat pada produk tersebut Tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka harus ada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau yang diterima oleh

seseorang. Penilaian masyarakat atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan akan dinyatakan baik atau tidak tergantung kepada tingkat pelayanan yang dirasakan sesuai dengan atau melebihi harapannya. Jadi kualitas pelayanan publik berhasil dibangun apabila masyarakat mengakui merasakan adanya kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, customer value, kepuasan konsumen, kata positif dari mulut kemulut.

Disetujui Dosen Pembimbing

31 Maret 2016


Drs. Mulyana, MSi