

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN**

KONSUMEN INDIHOME DI WILAYAH PERUMAHAN

DEMANG AZHAR PALEMBANG

(Studi Kasus Warga Perumahan Demang Azhar Palembang)



Ahadi Qolbi

01011181419008

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**JUDUL SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI WILAYAH
PERUMAHAN DEMANG AZHAR PALEMBANG
(Studi Kasus Warga Perumahan Demang Azhar Palembang)**

Disusun oleh :

Nama : Ahadi Qolbi
Nim : 01011181419008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

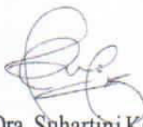
Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

10-04-2020



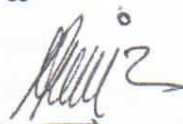
Dra. Suhartini Karim, M.M

NIP 195210201981032002

Tanggal

Anggota

14-04-2021



Aslamia Rosa, S.E, M.Si

NIP 197205292006042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


**JUDUL SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI WILAYAH
PERUMAHAN DEMANG AZHAR PALEMBANG
(Studi Kasus Warga Perumahan Demang Azhar Palembang)**

Dissusun Oleh :
Nama : Ahadi Qolbi
NIM : 01011181419008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 30 Desember 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif Indralaya,

Ketua,	Anggota,	Anggota,
		
<u>Dr. Suhartini Karim, M.M</u>	<u>Aslamia Rosa, S.E, M.Si</u>	<u>Drs. H. Ahmad Widad, M.Sc</u>
NIP. 195210201981032002	NIP. 197205292006042001	NIP. 19551228191021002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahadi Qolbi
Nim : 01011181419008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen indihome di wilayah perumahan Demang Azhar Palembang (Studi Kasus Warga Perumahan Demang Azhar Palembang)

Pembimbing :

Ketua : Dra. Suhartini Karim, M.M
Anggota : Aslamia Rosa, S.E, M.Si
Tanggal Ujian : 30 Desember 2019

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang,
Pembuat pernyataan



NIM : 01011181419008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen indihome Di Wilayah Perumahan Demang Azhar Palembang. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini secara umum membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen indihome di wilayah Perumahan Demang Azhar Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat perumahan Demang Azhar Palembang. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah non-probability sampling yaitu purposive sampling. Profil responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan uji hipotesis,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik bersama-sama (simultan) maupun secara masing-masing (parsial). Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas dan harga tidak terlalu memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sehingga dapat menjadi acuan bagi pihak Telkom dalam melakukan peningkatan harga dan mutu dimasa depan.

Demikian skripsi ini dibuat, segala kesalahan dan kekurangan dari skripsi ini merupakan tanggung jawab penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih

yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Indralaya, Desember 2019

Ahadi Qolbi

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala ini dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dosen pembimbing yaitu Dra. Suhartini Karim, M.M dan Aslamia Rosa, S.E, M.Si yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ketua jurusan beserta Sekretaris Jurusan yaitu Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D dan KM. Husni Thamrin, S.E, M.M.
3. Para dosen penguji yang telah membantu memperbaiki skripsi saya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Pembimbing akademik yaitu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A
5. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Prof. Dr. Taufiq Marwa S.E. M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Semua bapak/ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Keluarga yang telah membantu dan menghibur ketika susah. Untuk Alm Darhasan dan Almh Rapinar selaku orang tua yang selalu memotivasi.

Juga itu untuk Zulkarnain Mahdi yang selalu mengingatkan serta menguatkan.

9. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen 2014 dari semester 1 hingga semester akhir bersama.
10. Seluruh teman dan rekan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu, memberikan dukungan, mengkoreksi ketika ada kesalahan dalam pembuatan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dalam rangka meraih derajat Sarjana Ekonomi.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan,serta semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan semua pihak yang telah banyak mebantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI WILAYAH PERUMAHAN
DEMANG AZHAR PALEMBANG**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Indihome di Wilayah Perumahan Demang Azhar Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di wilayah Perumahan Demang Azhar Palembang yang berjumlah 57 kepala keluarga yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini oleh karena itu metode yang digunakan adalah metode sensus. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

Pembimbing I



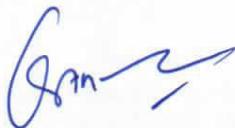
Dra. Suhartini Karim, M.M.
NIP. 195210201981032002

Pembimbing II



Aslamia Rosa, S.E, M.Si
NIP. 197205292006042001

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D
NIP. 197509011999032001

ABSTRACT

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON INDIHOME
CONSUMER SATISFACTION IN THE DEMANG AZHAR HOUSING AREA
PALEMBANG**

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and price on Indihome consumer satisfaction in Demang Azhar Housing Area Palembang. The population in this study were all patriach in the Demang Azhar Housing Area Palembang, amounting to 57 patriach used as respondents in this study, therefore the method used was the census method. This study uses multiple linear regression analysis. Regression test results show that product quality and price simultaneously affect customer satisfaction.

Keyword : Product Quality, Price, Consumer Satisfaction

Supervisor I



Dra. Suhartini Karim, M.M.
NIP. 195210201981032002

Supervisor II,



Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001

Chairman of Management Department



Isni Andriana, S.E., M.Fin, Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ahadi Qolbi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat Tanggal Lahir: Lubuk Linggau, 8 Oktober 1995

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. Lintas Sumatra, Desa Tanjung Raman, Muara Enim

Alamat E-mail : ahadiqolbi8@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 18 Muara Enim

SMP : SMP Negeri 1 Muara Enim

SMA : SMA Negeri 1 Muara Enim

Pengalaman Organisasi

1. Ketua bagian SDM Ikatan Mahasiswa Muara Enim- Tanjung Enim (IMMETA).
2. Anggota Ikatan Mahasiswa Manajemen(IKAMA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKIRPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang... ..	1
Rumusan Masalah... ..	6
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
Landasan teori	8
Pengertian Jasa	8
Pengertian pelanggan	9
Kepuasan Konsumen.....	10
Kualitas Produk.....	11
Harga	12
Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	14
Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	15

Penelitian terdahulu.....	16
Kerangka pemikiran.....	19
Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
Ruang Lingkup Penelitian.....	21
Rancangan Penelitian	21
Jenis dan Sumber data.....	22
Metode pengumpulan data	21
Populasi dan Sampel	23
Teknik Analisis Data.....	24
Uji Validitas	24
Analisis Data	25
Definisi operasional dan pengukuran variabel	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
Hasil Penelitian	28
Profil Perusahaan.....	28
Profil responden	30
Usia 30	
Pendidikan	31
Penelitian responden terhadap variabel kualitas produk (X1).....	32
Penelitian responden terhadap variabel struktur harga (X2).....	33
Penelitian responden terhadap variabel keputusan pembelian (Y)	35
Uji Instrumen.....	36
Uji Validitas	36
Uji Reliabilitas.....	38
Analisis Regresi Berganda	39
Uji Hipotesis.....	41
Uji t.....	41
Uji F	42

Koefisien determinasi.....	43
Pembahasan hasil penelitian.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
Kesimpulan	47
Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Paket Indihome	4
Tabel 1.2 Daftar Paket My Republic.....	4
Tabel 1.3 Pengguna Indihome.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Tabel Skala pengukuran <i>Likert</i>	22
Tabel 3. 2 Tabel variabel dan indikator kepuasan konsumen.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia	30
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	31
Tabel 4. 3 Analisis Frekuensi Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1).....	32
Tabel 4. 4 Analisis Frekuensi Kuesioner Variabel Harga (X2).....	33
Tabel 4. 5 Analisis Frekuensi Kuesioner Variabel KepuasanKonsumen (Y1)....	35
Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas	37
Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 8 Analisi Regresi Berganda	39
Tabel 4. 9 Koefisien Uji t	41
Tabel 4. 10 Uji F.....	42
Tabel 4 11 Koefisien Determinasi (R^2).	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Data Tabulas Kualitas Produk(X1)	54
Lampiran 3 Data Tabulas Harga(X2).....	56
Lampiran 4 Data Tabulas Kepuasan Konsumen(Y)	58
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	60
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas.....	61
Lampiran 7 Hasil Analisis Linier Berganda.....	61
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).	62
Lampiran 9 <i>Coefficient</i> Uji t.....	62
Lampiran 10 Uji F Anova ^a	63

BAB 1

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan kemajuan hampir di segala bidang di antaranya adalah komunikasi. Apabila di masa lalu penyampaian informasi sangat sulit dilakukan terutama karena hambatan waktu dan tempat, maka saat ini penyampaian informasi dapat dilakukan tanpa adanya hambatan yang berarti.

Internet sebagai salah satu media komunikasi merupakan hasil dari perkembangan zaman dan memegang peranan penting dalam proses penyampaian informasi yang dibutuhkan. Faktor kecepatan merupakan salah satu keunggulan dari internet disamping adanya faktor-faktor lainnya, seperti luasnya informasi yang dapat dijangkau, kemudahan untuk memperoleh informasi, ataupun kemudahan dalam proses pengiriman informasi. Internet berkembang sangat pesat baik dari sisi informasi, *games*, *browsing*, forum pendapat maupun hiburan. Internet juga mulai menjadi lahan bisnis bagi pihak yang beroperasi di pasar domestik ataupun bagi mereka yang tertarik untuk melakukan pemasaran internasional.

Dengan adanya peningkatan kebutuhan akses internet di kalangan masyarakat baik untuk melakukan kegiatan ekonomi ataupun hanya sekedar mencari informasi menyebabkan banyak ditemui penyedia jasa internet di Indonesia salah satunya adalah Indihome yang merupakan produk dari Telkom.

Kualitas produk adalah sesuatu yang penting bagi konsumen, oleh sebab itu, kualitas produk merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh

perusahaan, karena kualitas produk yang baik akan dapat memberikan kepuasan konsumen pada saat mengkonsumsi produk tersebut. Kualitas produk yang baik ini akan mampu memberikan rasa kepercayaan dalam diri konsumen dalam penggunaannya yang kemudian menjadi motivasi konsumen untuk membeli maupun menikmati produk tersebut terus-menerus. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.

Adapun alasan perusahaan meluncurkan produk Indihome kepada pelanggan karena semakin berkembangnya teknologi informasi terutama terkait dengan media internet yang bisa diakses oleh siapa saja dan kapan saja untuk memperoleh informasi, data dan hiburan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Untuk itu, produk Indihome yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan saat ini merupakan salah satu produk jaringan telekomunikasi yang handal dan mempunyai kualitas produk yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk Indihome merupakan penggabungan tiga layanan oleh perusahaan yang terdiri dari layanan telekomunikasi dan data atau yang disebut dengan *voice*, dengan layanan internet atau *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet* dan layanan televisi interaktif seperti *USee TV Cable* dan *IP TV* sehingga hal ini sangat memudahkan pelanggan ketika ingin mendapatkan sebuah layanan terbaik dengan produk berkualitas. Program *tv* yang ditawarkan oleh *UseeTv* sendiri adalah stasiun *tv* lokal maupun internasional antara lain *SCTV*, *METRO TV*, *NET TV*, *BeInSport*, *History* dan masih banyak lainnya, dipilihannya sendiri ada

program *sport, knowledge, lokal, music, kids*, kemudian ada layanan telpon rumah, dan internet.(<https://indihome.co.id/internet-fiber>)

Kekurangan dari jaringan *fiber* sendiri adalah sering terjadinya putus kabel yang dapat membuat putusnya jaringan internet itu banyak penyebab yang dapat menyebabkan ini terjadi antara lain tikus, kabel terpotong secara tidak sengaja karena kegiatan sehari-hari, dan masih banyak penyebab-penyebab lainnya. (<https://indihome.co.id/internet-fiber>)

Harga merupakan faktor yang pasti dilirik dari konsumen dalam memutuskan untuk berlangganan atau tidaknya, hendaknya harga dan juga kualitas yang produsen berikan kepada konsumen sesuai karena jika harga lebih tinggi dari pada kualitas maka konsumen akan menjauh dari produk yang kita tawarkan tersebut dan juga apabila harga lebih rendah dari pada kualitas kita akan mengalami defisit yang bisa menyebabkan kerukian terhadap produk kita tersebut.

Menurut Philip Kotler harga adalah sejumlah uang atau nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli

PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi untuk umum dan berada di dalam negeri untuk melayani sambungan telepon kabel, komunikasi seluler dan layanan internet.

Indihome adalah salah satu produk dari proyek PT.Telkom Indonesia Tbk, dimana Indihome diluncurkan pada tahun 2015. Indihome dapat disebut penyedia

3 paket dalam 1 layanan yaitu terdiri dari telepon rumah, internet, dan layanan televisi namun Indihome juga menyediakan 2 paket dalam satu layanan terdiri dari internet dan layanan televisi. Menurut salah satu berita dari laman www.cnnindonesia.com yang ditulis oleh Aditya Panji Rahmanto setelah diluncurkannya Indihome para pengguna Speedy beralih menggunakan indihome karena Speedy telah dihilangkan dari awal tahun 2015.

Tabel 1.1 Daftar Paket Indihome

NO	Kecepatan	Harga Per Bulan	UseeTV
1	10 Mbps	Rp.460.000	<i>Interactive TV Channel Essential</i>
2	20 Mbps	Rp.630.000	<i>Interactive TV ChannelsEssential</i>
3	30 Mbps	Rp.820.000	<i>Interactive TV Channel Essential Plus (HBO)</i>
4	40 Mbps	Rp.995.000	<i>Interactive TV Channels Essential Plus (HBO)</i>
5	50 Mbps	Rp1.250.000	<i>Interactive TV Channels Essential Plus (HBO)</i>

Sumber: <https://indihome.co.id/package>

Tabel 1.2 Daftar Paket My Republic

No	Nama Paket	Kecepatan	Harga perbulan
1.	Fast	50 Mbps	Rp.289.000
2.	Nova	100 Mbps	Rp. 329.000
3.	Gamer	150 Mbps	Rp. 429.000
4.	Super Nova	300 Mbps	Rp. 999.000

Sumber: <https://myrepublic.com>

Tabel 1.1 dan 1.2 adalah tabel harga dari Indihome dan my republic yang penulis dapatkan dari situs resmi mereka. Dapat dilihat indihome memiliki 5 paket yang mereka sediakan sedangkan my republic menyediakan 4 paket data, di indihome paket data dimulai dari harga Rp. 460.000 kemudian harga paket

tertingginya ada di angka Rp. 1.250.000. My republic sendiri harga terendahnya dimulai dari angka Rp. 289.000 kemudian harga tertinggi mereka adalah senilai Rp. 999.000. Dapat kita lihat jika membandingkan harga Indihome dan Myrepublic di kecepatan 50 Mbps Indihome mematok harga Rp. 1.250 sedangkan Myrepublic mematok harga Rp. 999.000 yang merupakan angka yang sangat jauh mengingat jasa yang mereka tawarkan tidak begitu jauh berbeda.

Tabel 1.3 Pengguna Indihome

NO	TAHUN	PENGGUNA
1	2016	59
2	2017	73
3	2018	66

Sumber: Indihome Palembang

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat ditahun 2016 pengguna Indihome di Demang Azhar adalah sebanyak 59 kepala keluarga kemudian mengalami kenaikan ditahun 2017 sebanyak 73 kepala keluarga dan turun sebanyak 66 kepala keluarga ditahun 2018. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa ditahun 2017 merupakan jumlah pemakai Indihome terbanyak di Demang Azhar kemudian mengalami penurunan ditahun 2018 dikarenakan banyak faktor.

Saat sedang membagikan kuisioner kepada kepala keluarga tersebut banyak yang mengatakan bahwa mereka berhenti berlangganan Indihome dikarenakan tidak sesuainya antara harga yang mereka bayarkan dengan yang mereka dapatkan dari Indihome seperti lambatnya petugas memperbaiki jaringan pelanggan yang rusak.

Maka berdasarkan uraian tersebut, untuk melakukan penelitian lebih lanjut penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI WILAYAH PERUMAHAN DEMANG AZHAR PALEMBANG”**.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kualitas produk dan harga Indihome berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di wilayah Demang Azhar Palembang?
2. Apakah kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen wilayah Demang Azhar Palembang?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis apakah kualitas produk dan harga Indihome berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di wilayah Demang Azhar Palembang.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di wilayah Demang Azhar Palembang

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam ilmu pemasaran terutama mengenai kualitas layanan dan biaya tagihan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Manfaat Praktis

Memberi informasi kepada pihak produsen mengenai berbagai faktor kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga pihak produsen dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen lebih tinggi lagi sehingga jumlah pelanggan menjadi relatif lebih banyak

DAFTAR PUSTAKA

- Amatullah Faraz Adillah. 2017 “Analisis Kepuasan Pelanggan Indihome di Wilayah Kenten Sako, Palembang” (Studi Kasus Pada Pt.Telkom Indonesia Persero Tbk Tahun 2017)/
- Chusnul Khotimah Suharyono Kadarisman Hidayat Pengaruh *Relationship Marketing* dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Pelanggan Indihome Pt. Telkom, Tbk. Sto Klojen Malang)/
- Darmawangsa, Aang. 2016. *Customer Data Management*. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indihome.co.id. 2015. *Indihome fiber*. From <http://www.indihome.co.id/promotion/detail/indi-homefiber>
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan Jilid 2 Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2013. *Marketing Management 14th Edition*.
- Marsha Novella Putri, Arry Widodo “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome pada Wilayah Antapani Kota Bandung”/
<https://indihome.co.id/internet-fiber>
- P Caloza Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kabupaten Kendal (Studi Pada Telkom Plasa Kendal)

Ramadhan Febry Yonada Pengaruh “Harga dan Kualitas Produk Serta Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen”

Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Edisi 2*. Yogyakarta. Penerbit Andi

Tempo.co 2016. *Fixed Broadband* <https://m.tempo.co/read/news/2015/03/25/072652801/tren-4g-takmatikan-fixed-broadband>