

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI, TBK  
WITEL PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Adella Putri Wulandari**

**151510130**

**151730092**



**PROGRAM DOUBLE DEGREE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI, TBK  
WITEL PALEMBANG**

**Oleh :**

**Adella Putri Wulandari**

**151510130**

**151730092**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (SI) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan Sarjana Teknik (S.T)**



**PROGRAM DOUBLE DEGREE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI, TBK WITEL  
PALEMBANG**

Oleh :

**Adella Putri Wulandari**

**151510130**

**151730092**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan Sarjana Teknik (S.T)**

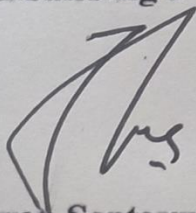
**Palembang, September 2019**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Pembimbing I**

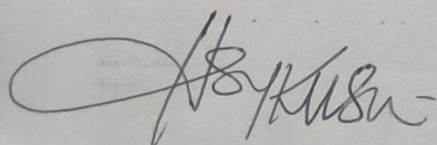


**(Irwan Septayuda, S.E., M.Si)**



**(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)**

**Pembimbing II**



**(Christofora Desi Kusmindari, S.T., M.T)**



## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang”, sudah dipresentasikan di depan komisi penguji pada hari sabtu 7 september 2019 dan dinyatakan lulus dan memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |                                   |            |         |
|-----------------------------------|------------|---------|
| 1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si    | Ketua      | (.....) |
| 2. Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T | Sekretaris | (.....) |
| 3. Sabeli Aliya. SEL., M.M        | Anggota    | (.....) |
| 4. Andries Anwar, M.T             | Anggota    | (.....) |

Palembang, September 2019

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adella Putri Wulandari

Nim : 151510130 / 151730092

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas kutipan dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukkan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019  
Yang membuat pernyataan



Adella Putri Wulandari  
NIM: 151510130 /151730092



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang. Sampel yang digunakan yaitu konsumen pada PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang sebanyak 95 responden. Metode yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara dan *survey* dengan kuesioner sebagai alatnya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji linieritas serta analisis regresi linier berganda, korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan promosi penjualan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Didalam uji F harga dan promosi penjualan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kedepannya PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang hendaknya mempersiapkan untuk jangka panjang dalam menciptakan strategi pemasaran yang baik.

**Kata Kunci :** Harga, promosi penjualan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of price and sales promotion on customer satisfaction. This research was conducted at PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang. The sample used is consumers at PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang as many as 95 respondents. The method used is a simple random sampling method. Data collection through interviews and surveys with a questionnaire as a tool. Types and sources of data used are primary data. The analysis technique used is the data analysis technique using validity test, reliability test, classic assumption test, linearity test and multiple linear regression analysis, correlation, coefficient of determination, t test and F test. The results of the analysis show that prices affect customer satisfaction while sales promotion no effect on customer satisfaction. In the F test the price and sales promotion simultaneously influence customer satisfaction. In the future PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang should prepare for the long term in creating a good marketing strategy.*

**Keywords:** *Price, sales promotion, customer satisfaction*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tahu, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru dan dalam waktu yang lama.”( Ali bin Abi Thalib )*

### Kupersembahkan Kepada :

- Bapakku tercinta.
- Ibukku Tersayang.
- Saudara-saudaraku.
- Teman-teman dan Sahabat-sahabatku.
- Almameterku Tercinta  
Universitas Binadarma  
Palembang.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

**Nama** : Adella Putri Wulandari  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Palembang, 8 Januari 1997  
**Agama** : Islam  
**Alamat Rumah** : JL Pangeran ayin Komplek bumi sako damai  
perumnas sako Palembang.  
**Alamat Email** : Adellawulandari515@gmail.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

**Sekolah dasar (2002-2008)** : SD N 5 Muntok  
**SMP (2008-2011)** : SMP N 27 Palembang  
**SMA (2011-2014)** : SMA Bina Warga 1 Palembang  
**Perguruan Tinggi (2015-2019)** : Universitas Bina Darma Palembang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi, Tbk Witel Palembang”**. Penulis membuat Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi & Bisnis dan Fakultas Teknik (*Double Degree*) Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan Proposal Skripsi ini bukanlah pekerjaan yang mudah, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyusun Skripsi ini, diantara :

1. Dr. Sunda Ariana, M.PD., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
4. Irwan Septayuda, S.E., M.Si, selaku Pembimbing 1 dalam Penyusunan Proposal Penelitian.

5. Christofora Desi Kusmindari, S.T., M.T, Selaku Ketua Program Studi teknik industri Universitas Bina Darma dan pembimbing 2 dalam penyusunan proposal penelitian
6. Dr. Firdaus, M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang.
7. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen & Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
8. Ayah dan ibu yang aku cintai dan kubanggakan, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta nasehat dan bimbingan belajar yang tak henti-hentinya. Semoga Allah SWT mengabulkan cita-citaku agar bisa membalas jasa-jasa yang telah kalian berikan kepadaku.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Proposal Skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Palembang, September 2019

Penulis,

(Adella putri wulandari )

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PENYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Keaslian Penelitian .....	8



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 kaitan ilmu manajemen dengan ilmu teknik industri .....	11
2.2 Teori Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.2.3 Fungsi Pemasaran .....	13
2.3 Harga .....	14
2.3.1 Pengertian Harga .....	15
2.3.2 Penerapan Harga .....	16
2.3.3 Tujuan Penerapan Harga .....	16
2.3.4 Faktor-Faktor Penentu Keputusan Harga .....	17
2.3.5 Indikator Harga .....	18
2.4 Promosi .....	19
2.4.1 Pengertian Promosi .....	19
2.4.2 Pengertian Promosi Penjualan.....	20
2.4.3 Tujuan Promosi .....	21
2.4.4 <i>Promotion Mix</i> .....	22
2.3.5 Faktor-Faktor Bauran Pemasaran.....	22
2.3.6 Indikator Promosi.....	23
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5.2 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	26

2.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6 Uji Instrumen .....	28
2.6.1 Uji Validitas .....	28
2.6.2 Uji Reabilitas.....	29
2.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	29
2.6.4 Uji Linierlitas .....	30
2.7 Teknik Analisis .....	31
2.7.1 Analisis Deskriptif Variabel.....	31
2.7.2 Regresi Linier Berganda .....	32
2.7.3 Korelasi .....	33
2.7.4 Koefisien Determinasi.....	34
2.7.5 Signifikansi .....	35
2.6.4.1 Uji T.....	35
2.6.4.2 Uji F .....	36
2.8 Kerangka Berpikir .....	37
2.9 Hipotesis Penelitian.....	38
2.10 Penelitian Terdahulu .....	38
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	41
3.2 Objek Penelitian .....	41
3.3 Populasi Dan Sampel .....	41
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	43
3.5 Definisi Operasional.....	43

3.6 Teknik Analisis Data .....	44
3.7 Waktu Penelitian .....	44
3.8 Diagram Alir Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pengumpulan Data .....	47
4.1.1 Krateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.2 Krateristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3 Krateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.4 Krateristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	50
4.2 Pengolahan Data.....	51
4.2.1 Hasil tabulasi kuesioner Harga (X1).....	51
4.2.2 Hasil tabulasi kuesioner Promosi Penjualan (X2).....	54
4.2.3 Hasil tabulasi kuesioner Kepuasan Konsumen (Y).....	56
4.2.4 Uji Validitas Dan Reabilitas Harga (X1) .....	59
4.2.5 Uji Validitas Dan Reabilitas Promosi Penjualan (X2).....	60
4.2.6 Uji Validitas Dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
4.2.7 Uji Asumsi Klasik .....	63
4.2.8 Uji Lenieritas.....	65
4.2.9 Analisis Regresi Lineir Berganda .....	67
4.2.10 Analisis Korelasi .....	68
4.2.11 Koefisien Determinasi.....	71
4.2.12 Pengujian Hipotesis Signifikansi .....	72
4.3 Hasil Dan Pembahasan .....	73

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....77

5.2 Saran .....77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Paket Internet Di Palembang .....	4
Tabel 1.2 Survei Awal Harga .....	5
Tabel 1.3 Survei Awal Promosi .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Jumlah Rerponden Menurut Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Jumlah Rerponden Menurut Usia .....	49
Tabel 4.1 Jumlah Rerponden Menurut Pekerjaan .....	49
Tabel 4.1 Jumlah Rerponden Menurut Lama Penggunaan .....	50
Tabel 4.5 Tabulasi Harga (X1).....	51
Tabel 4.6 Tabulasi Promosi Penjualan (X2) .....	54
Tabel 4.7 Tabulasi Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.8 Validitas Harga (X1) .....	59
Tabel 4.9 Reabilitas Harga (X1) .....	60
Tabel 4.10 Validitas Promosi Penjualan (X2).....	60
Tabel 4.11 Reabilitas Promosi Penjualan (X2) .....	61
Tabel 4.12 Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4.13 Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.15 Uji Linieritas Harga (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) .....	66

Tabel 4.16 Uji Linieritas Promosi Penjualan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) .....	66
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
Tabel 4.18 Analisis korelasi sederhana .....	68
Tabel 4.19 Analisis Korelasi Parsial .....	69
Tabel 4.20 Analisis Korelasi ganda .....	70
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.22 Uji T ( Secara Parsial ) .....	72
Tabel 4.21 Uji F ( secara Simultan ) .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor Penentu Keputusan Harga .....	17
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Normalitas Probability Pot .....	63
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	65

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Analisis deskriptif Variabel .....	31
Rumus 2.2 Rumus Uji Regresi Linier Berganda .....	32
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	42
Rumus 4.1 Rumus Slovin.....	47
Rumus 4.2 Analisis deskriptif Variabel .....	51



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: SPSS
- Lampiran 3: Lembar Konsultasi
- Lampiran 4: SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5: Formulir Perbaikan Ujian Komprehensif
- Lampiran 6: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 7: Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 8: Formulir Peserta Seminar Nasional Proposal
- Lampiran 9: Konfirmasi Surat Balasan
- Lampiran 10: Surat Pernyataan Pas Photo Berhijab
- Lampiran 11: Formulir Kelayakan Penjilidan