

**PENGARUH E-WOM, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN WIFI BIZNET
HOME DI SIDOARJO KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-I Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Kevin Rafi Diaz Sandio

19012010291/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (VETERAN)
JAWA TIMUR
2023**

**PENGARUH E-WOM, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN WIFI BIZNET
HOME DI SIDOARJO KOTA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
UNTUK MENYUSUN SKRIPSI S-1 PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



Diajukan Oleh:

Kevin Rafi Diaz Sandio
19012010291/FEB/EM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURABAYA

2023

SKRIPSI

**PENGARUH E-WOM, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN WIFI BIZNET
HOME DI SIDOARJO KOTA**

Disusun Oleh:

Kevin Rafi Diaz Sandio
19012010291/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 28 Agustus 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing.
Pembimbing Utama**

Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si.
NIP. 196508141991032001

Ugy Soebiantoro SE, MM.
NIP. 196708182021211001

Pembimbing Pendamping

Egan Evanzha Y.A. SMN, MM.
NIP. 17119890430051

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

28 AUG 2023



**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS
KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : KEVIN RAFI DIAZ SANDIO
NPM : 19012010291
NIK : 3515080102010004
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 01 Februari 2001
Alamat : Jl Dr Cipto Mangunkusumo No 13. Sidoarjo
Jawa Timur 61212
Judul Artikel : PENGARUH E-WOM, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
BERLANGGANAN WIFI BIZNET HOME DI
SIDOARJO KOTA

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 28 Agustus 2023

Yang menyatakan,



KEVIN RAFI DIAZ SANDIO

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Adapun judul proposal yang penulis ajukan adalah “PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN PRODUK WIFI BIZNET HOME DI SIDOARJO KOTA”.

Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan proposal ini tidak jauh dari bantuan beberapa pihak. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada Bapak Ugy Soebiantoro. SE, MM selaku pembimbing dan Bapak Egan Evanzha Yudha A. SMN. MM selaku pendamping pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, motivasi, dan dukungan guna menyelesaikan penyusunan proposal.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan membantu menyelesaikan penyusunan proposal ini, diantaranya:

1. Yth. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si,CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Yth. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

3. Yth. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Kedua Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penelitian proposal ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna baik dari segi teknis maupun penyusunan. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan proposal yang penulis buat. Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT. senantiasa memberikan Rahmat bagi kita semua.

Surabaya, 20 Februari 2023

Kevin Rafi Diaz Sandio
19012010291

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	i
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	9
Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin peneliti angkat yaitu:	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 <i>Elektronic Word of Mouth</i>	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Persepsi Harga.....	23
2.2.3 Keputusan Berlangganan	26
2.3 Hubungan Antar Variable	31
2.3.1 Hubungan E-WOM Dengan Keputusan Berlangganan	31
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Berlangganan ...	33
2.3.3 Hubungan Persepsi Harga dengan Keputusan Berlangganan.....	34
2.4 Kerangka Konseptual	35
2.5 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1 Definisi Operasional Variable	37

3.1.2 Pengukuran Variable.....	40
3.2 Teknik Pengumpulan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Teknik Pengumpulan.....	42
3.3.1 Jenis Data.....	42
3.3.2 Sumber Data	43
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	44
3.4.1 Teknik Analisis	44
3.4.2 Cara Kerja PLS (<i>Partial Least Square</i>)	44
3.4.3 Langkah-Langkah PLS	45
3.4.4 Asumsi PLS	52
3.4.5 Ukuran Sampel	52
BAB IV	53
Hasil Dan Pembahasan	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1 Profil Biznet	53
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.3.1 Deskripsi Variabel Electronic Word of Mouth (E-WOM).....	58
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	59
4.3.3 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	60
4.3.4 Deskripsi Variabel Keputusan Berlangganan	62
4.4 Analisis Data	63
4.4.1 Interpretasi Hasil PLS	63
4.5 Pembahasan	75

4.5.1 Pengaruh E-WOM terhadap Keputusan Berlangganan.....	75
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan	76
4.5.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Berlangganan.....	77
BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83
Tabel Responden	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Internet Service Provider Di Indonesia.....	3
Tabel 1. 2 Jenis Keluhan Pelanggan Biznet Home	7
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Biznet Dengan Perusahaan Internet Lain	8
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga.....	60
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Berlangganan.....	62
Tabel 4. 9 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	64
Tabel 4. 10 Cross Loading	66
Tabel 4. 11 Average variance extracted (AVE)	67
Tabel 4. 12 Composite Reliability	68
Tabel 4. 13 Latent Variable Correlations	69
Tabel 4. 15 R-square	71
Tabel 4. 16 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3. 1 Diagram Jalur	47
Gambar 4. 1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	70
Gambar 4. 2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	74

**PENGARUH E-WOM, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN WIFI BIZNET
HOME DI SIDOARJO KOTA**

Oleh

**KEVIN RAFI DIAZ SANDIO
19012010292**

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Salah satu bentuk perkembangan jaringan komputer adalah Internet.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh E-WOM terhadap Keputusan Berlanggan Wifi Biznet Home Di Sidoarjo Kota, pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Berlanggan Wifi Biznet Home Di Sidoarjo Kota dan Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Berlanggan Wifi Biznet Home Di Sidoarjo Kota. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pelanggan Biznet Home Di Sidoarjo Kota. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Ghozali dan ditemukan hasil responden sebanyak 112 responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bentuk *GForm*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel E-WOM indicator yang memiliki persentase paling tinggi adalah Saya sering berkonsultasi dengan konsumen lain di akun jejaring sosial terkait layanan Biznet Home. (X1.2), variabel Kualitas Layanan indicator yang memiliki persentase paling tinggi adalah Petugas Biznet Home sangat memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen (X2.4) sedangkan variabel Persepsi Harga indicator yang memiliki persentase paling tinggi adalah Harga yang ditawarkan wifi Biznet Home cukup bersaing (X3.4)

Kata Kunci : E-WOM, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Keputusan Berlanggana