

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT PEMBELIAN PADA BIZNET HOME INTERNET  
DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh :

TIARA PUTRI MARCELA

20012010291/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT PEMBELIAN PADA BIZNET HOME INTERNET  
DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

TIARA PUTRI MARCELA  
20012010291/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT PEMBELIAN PADA BIZNET HOME INTERNET  
DI KOTA KEDIRI**

**Disusun Oleh:**

**TIARA PUTRI MARCELA**

**20012010291/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 : 12 Agustus 2024**

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

**Pembimbing Utama**

**Dr. Widi Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Drs. Zawawi, SE, M.Pd., M.M.**  
**NIP. 197006252021211003**

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

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

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Putri Marcela  
NPM : 20012010291  
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir: Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Pada Biznet Home Internet di Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 Agustus 2024

Yang Menandatangani  
  
METERAI TEMPEL  
E2 5GAKX527201871  
(Tiara Putri Marcela)  
NPM. 20012010291

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis mengucapkan terima kasih atas hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN PADA BIZNET HOME INTERNET DI KOTA KEDIRI”** dengan baik.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN “Veteran” Jawa Timur)

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. DR. Ir Akhmad Fauzi, M.MT., Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., Koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dra. Zawawi, SE, MM, M.Pd, Dosen Pembimbing, atas Kontribusi dan nasihat selama penulisan penelitian.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Orang Tua dan Keluarga Besar yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan doa yang tiada henti
7. Teman-Teman seperjuangan di UPN “Veteran” Jawa Timur.

8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan berharga.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan ini dan berharap kritik serta saran dari pembaca untuk memperbaiki skripsi ini. semoga penelitian ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi para pembaca.

Terima kasih

Surabaya, 28 April 2024

Penulis

Tiara Putri Marcela

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 Perilaku Konsumen .....	16
2.2.3 Persepsi Harga .....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.5 Minat Pembelian.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.3.1 Hubungan Persepsi Harga Dengan Minat Pembelian .....	24
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pembelian.....	25
2.4 Kerangka Konseptual .....	26
2.5 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.1.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi .....	32
3.2.2 Sampel.....	32

3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1	Jenis Data .....	33
3.3.2	Sumber Data .....	34
3.3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	34
3.4.1	Teknik Analisis.....	34
3.4.2	Cara Kerja PLS (Partial Least Square).....	35
3.4.3	Langkah – Langkah PLS .....	36
3.4.4	Asumsi PLS.....	43
3.4.5	Ukuran Sampel .....	43
BAB IV	.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1	Profil Biznet .....	44
4.2	Karakteristik Responden .....	45
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.3.1	Deskripsi Persepsi Harga .....	49
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
4.3.3	Deskripsi Variabel Minat Pembelian .....	53
4.4	Analisis Data.....	54
4.4.1	Interpretasi Hasil PLS .....	54
A.	Laten Variabel Correlations .....	59
4.5	Pembahasan .....	66
4.5.1	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Pembelian.....	66
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian .....	67
BAB V	.....	69
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	69
5.1	Kesimpulan.....	69



5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	75
Kuisisioner Penelitian.....	75
Tabel Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	79
Tabel Croos Loading .....	80
Tabel Average variance extracted (AVE).....	80
Tabel Composite Reliability .....	81
Tabel Latent Variable Correlations .....	81
Tabel R-Square .....	81
Tabel Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) .....	81

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Internet Service Provider Di Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Biznet Dengan Perusahaan Internet Lain .....	5
Tabel 1.3 Jenis Keluhan Pelanggan Biznet Home .....	6
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga.....	49
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai .....	51
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Minat Pembelian .....	53
Tabel 4. 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	55
Tabel 4. 9 Croos Loading.....	57
Tabel 4. 10 Average variance extracted (AVE) .....	58
Tabel 4. 11 Composite Reliability .....	59
Tabel 4. 12 Latent Variable Correlations.....	60
Tabel 4. 13 R-Square.....	63
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	64

**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 .....	26
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	37
Gambar 4. 1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient.....	61
Gambar 4. 2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping .....	65

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT PEMBELIAN PADA BIZNET  
HOME INTERNET DI KOTA KEDIRI**

**OLEH:**

**Tiara Putri Marcela  
20012010291/FEB/EM**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Layanan Biznet Home Internet di Kota Kediri. Penelitian ini menyasar pengguna wifi Biznet Home di wilayah tersebut, dengan sampel sebanyak 104 responden yang dipilih berdasarkan rumus Ghazali. Data dikumpulkan melalui Google Forms dan dianalisis menggunakan teknik Partial Least Squares (PLS).

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari segi Persepsi Harga, faktor yang paling signifikan adalah besarnya variasi harga yang ditawarkan untuk layanan Biznet Home Internet sesuai dengan kualitas yang diberikan (X1.2). Sedangkan pada variabel Kualitas Pelayanan, faktor yang paling menonjol adalah ketanggapan petugas Biznet Home Internet dalam menangani permasalahan layanan yang dihadapi konsumen (X2.2). Temuan ini menyoroti elemen kunci dalam Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan yang paling signifikan mempengaruhi niat pembelian pelanggan.

**Kata Kunci** : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Niat Membeli.