

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**SULAICHA**

**21012010202/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2026**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Meperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**SULAICHA**

**21012010202/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**SULAICHA**

**21012010202/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 : 5 Maret 2026**

**Pembimbing Utama**



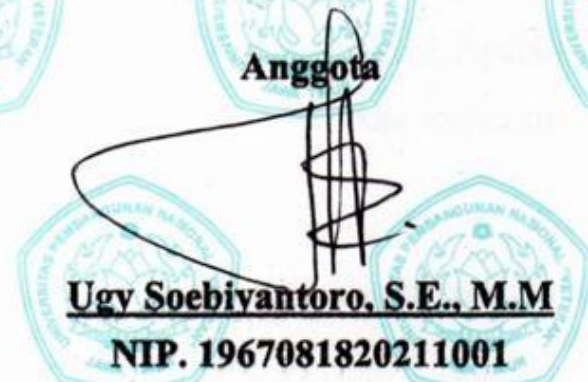
**Dra. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M.**  
**NIP. 196203181988031002**

**Tim Penguji Ketua**



**Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA**  
**NIP. 196304291991032001**

**Anggota**



**Ugy Soebiyantoro, S.E., M.M**  
**NIP. 1967081820211001**

**Mengetahui ,**

**Deka Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulaicha  
NPM : 21012010202  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 4 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan

  
Sulaicha  
21012010202

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA”** dengan baik dan tepat waktu.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) bagi mahasiswa program S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi

kepada penulis.

5. Kedua orang tua kandung saya yang mengajarkan banyak hal karena ketidakhadiran mereka dalam hidup. Saya belajar tentang arti bertahan, berjuang, dan bagaimana menjadi manusia yang tetap berdiri tegak di tengah berbagai keterbatasan.
6. Seseorang yang tidak dapat saya sebutkan namanya, tetapi memiliki peran yang sangat besar dalam perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini. Yang selalu mengingatkan bahwa saya lebih kuat dan hebat dari yang saya kira.
7. Teman-teman seperjuangan saya sejak awal semester, Akhmadah Maulidiyah, Angelina Rahmawati, Roudhotul Jannah, Dyah Ayu, Jasmine Aszahra, dan Dwinka Tantra Naufal. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik saya. Terima kasih atas bantuan yang selalu diberikan, atas kesediaan untuk berbagi ilmu, berdiskusi, bertukar pikiran, serta saling menguatkan.
8. Sahabat tercinta saya, Nina Aliati, Ghina Salsabila, Listiya Marhanani, Meydita Eka yang telah hadir dalam hidup saya selama delapan tahun. Tumbuh bersama dan saling menguatkan. Meski pada akhirnya berjalan di jalan yang berbeda, dengan mimpi dan arah yang tidak sama, tapi selalu berusaha ada dan saling mendukung.
9. Seluruh dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur yang telah memberikan ilmu serta bantuan selama menempuh pendidikan.

10. Sulaicha, diri saya sendiri. Bukan seseorang yang terlahir cerdas, tapi sedari kecil selalu berusaha berada di peringkat teratas, jadi ketika teman-teman belajar dua jam, saya belajar empat jam. Ada masa ketika keadaan memaksa menjadi lebih kuat, kehilangan privilege orangtua saat kuliah, ada begitu banyak alasan untuk berhenti, tapi saya tetap bertahan. Ketika teman-teman bisa fokus menyelesaikan skripsi, saya harus bekerja. Saat yang lain istirahat, saya membagi waktu antara lelah dan tanggung jawab, waktu tidur ditukar dengan skripsi. Mungkin saya tidak terlahir cerdas dan tidak selalu beruntung, tapi saya selalu memiliki kemauan untuk berjuang dan keteguhan untuk tidak pernah menyerah.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Surabaya, 03 Maret 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Tinjauan Pustaka.....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.3 Persepsi Harga.....	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1 Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4 Kerangka Konseptual .....	26
2.5 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1 Definisi Operasional .....	27
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi .....	32

3.2.2 Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Sumber Data .....	34
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	36
3.4.1 Uji Validitas.....	36
3.4.2 Uji Reabilitas .....	36
3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	37
3.5.1 Metode Analisis Data .....	37
3.5.2 Cara Kerja PLS.....	38
3.5.3 Langkah – Langkah PLS .....	38
3.5.4 Asumsi PLS .....	45
3.5.5 Ukuran Sampel .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.3.1 Karakteristik Responden .....	48
4.2.2 Deskripsi Data Variabel.....	51
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.1 Hasil Interpretasi PLS.....	56
4.4 Pembahasan.....	63
4.4.1 Pengaruh Persepsi Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..	63
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	
64	
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Harga Paket Internet IndiHome .....	2
Gambar 1. 2 Ulasan Harga IndiHome pada Aplikasi TikTok .....	3
Gambar 1. 3 Ulasan IndiHome pada Aplikasi Twitter (X) .....	5
Gambar 1. 4 Penilaian Pelanggan terhadap Pelayanan IndiHome .....	6
Gambar 1. 5 Ulasan Pelayanan IndiHome pada Aplikasi Twitter (X) .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3. 1 Diagram Jalur.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Top Brand Index IndiHome Tahun 2020-2024 .....	8
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Wilayah .....	50
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Responden untuk Persepsi Harga .....	51
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden untuk Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden untuk Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4. 6 Outer Loadings .....	57
Tabel 4. 7 Cross Loading .....	58
Tabel 4. 8 Average variance extracted (AVE) .....	59
Tabel 4. 9 Composite Reability .....	60
Tabel 4. 10 R-Square .....	61
Tabel 4. 11 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values) .....	61

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**Oleh:**

**SULAICHA  
21012010202/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah akses internet menjadi kebutuhan esensial untuk mendukung aktivitas sehari-hari dalam masyarakat modern. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada layanan internet, penilaian pelanggan terhadap keadilan harga dan kualitas layanan telah menjadi faktor penentu utama kepuasan. Meskipun memiliki posisi dominan sebagai penyedia layanan internet serat optik di Indonesia, IndiHome tetap menghadapi keluhan pelanggan terkait kebijakan harga dan kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di kalangan pelanggan IndiHome di Surabaya. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner online yang dibagikan kepada 120 responden yang memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan IndiHome dan tinggal di Surabaya. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan, dan analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa persepsi harga memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa persepsi harga yang tidak menguntungkan dapat menurunkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa peningkatan dalam responsivitas layanan, keandalan, dan jaminan layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.577 menunjukkan bahwa persepsi harga dan kualitas layanan secara bersama-sama menjelaskan 57,7% variasi dalam kepuasan pelanggan. Temuan ini berkontribusi pada literatur tentang perilaku konsumen di industri layanan internet dengan secara empiris mengonfirmasi peran yang bertentangan antara persepsi harga dan kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Secara praktis, studi ini menyarankan bahwa penyedia layanan internet harus memprioritaskan strategi penetapan harga yang transparan dan perbaikan kualitas layanan yang konsisten untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang.