

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MERK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGAN INDIHOME  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK  
DIVISI IV REGIONAL JAWA TENGAH & YOGYAKARTA  
SKRIPSI**

**Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh**

**Derajat Sarjana Progam Studi Manajemen**



**Desi Astutik Anggraini**

**111700994**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MERK**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGAN INDIHOME**

**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK**

**DIVISI IV REGIONAL JAWA TENGAH & YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

Desi Astutik Anggraini

111700994

Yogyakarta, 11 Februari 2021

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MERK**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGAN INDIHOME**

**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK**

**DIVISI IV REGIONAL JAWA TENGAH & YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji

Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal : 11 Februari 2021

Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Terimakasih, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Kuasa yang telah memberikan ridho, rahmat serta petunjuk sehingga penulis diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan do'a dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian penyusunan Skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Parmin, Ibu Winarni, Adek penulis Izza Mas Duki dan seluruh keluarga yang selalu mendo'akan, mendampingi dan memotivasi penulis dalam menyusun Skripsi.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dra. Retno Hartati, M.B.A. yang telah membimbing, mendampingi serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan kepada penulis.
3. Semua sahabat terkasih Dimas, Distina, Isnaini, Melisa, Siti, Lisa, Mbak Nunung dan semuanya. Terimakasih telah mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

## **MOTTO**

Doa dan tawakal kepada Allah, sungguh Allah maha mengetahui terhadap apa yang  
kamu kerjakan

**(Q.S Al-Hasyr : 18)**

Maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

**( Q.S Al Insyira : 5 )**

dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya

**(Q.S An- Najm : 39)**

Perubahan tidak datang jika hanya menunggu orang lain dan menunda dilain waktu.

Kita adalah orang yang sebenarnya sedang ditunggu.

Kita adalah perubahan yang kita cari.

**(Barack Obama)**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung.

Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

**(Ralph Waldo Emerson)**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN PELANGAN INDIHOME PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK DIVISI IV REGIONAL JAWA TENGAH & YOGYAKARTA”**

yang diajukan pada tanggal 17 Februari 2021 adalah hasil karya saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat dan pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau bahwa keseluruhan tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulislainnya.

Apabila saya melakukan hal diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan dapat menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah

yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal  
saya terima.

Yogyakarta, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Desi Astutik Anggraini

Saksi 1

Sebagai Pembimbing Skripsi

Merangkap Anggota Tim Penguji

Skripsi



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

Saksi 2

Sebagai Ketua Tim Penguji Skripsi



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penelitian dan Penulisan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN PELANGAN INDIHOME PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK DIVISI IV REGIONAL JAWA TENGAH & YOGYAKARTA”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang diperlukan dalam menyelesaikan program Studi Manajemen Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan hingga terwujudnya Skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan, motivasi, perhatian, semangat dan bantuan dari pihak-pihak yang terlibat. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Keluarga yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Dr.Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Dra.Retno Hartati, M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati dan tenaga membimbing serta memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.



4. Dra.Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. Selaku Dosen penguji yang telah memberi masukan untuk penulisan skripsi ini.
5. PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai objek Penelitian dalam Penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Pelanggan Indihome yang sudah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuisioner.
7. Teman saya Altri, Cendy, Yossi, Alifa, Ludfi, Fifi, Eva, Dini, Isna, Melisa Distina, Dimas dan semua teman angkatan 2017 yang sudah memberikan semangat.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Penelitian dan Penulisan Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Akan tetapi penulis berharap semoga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca atau yang membutuhkan.

Yogyakarta, 11 Februari 2021

Penulis,



Desi Astutik Anggraini

## ABSTRAK

Semakin tinggi tingkat komunikasi maka akan mengakibatkan semakin meningkatnya pula persaingan perusahaan komunikasi dan jaringan dalam industri telekomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, harga, dan citra merk terhadap kepuasan pelanggan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi IV Regional Jawa Tengah dan Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden dari pelanggan Indihome. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS ( Statistical Package Of The Socian Science) versi 16.0. Dengan memperoleh Koefisien Determinasi (*adjusted R Square*) sebesar sebesar 52,2 % artinya kemampuan variabel promosi, harga dan citra merk untuk menjelaskan besarnya variasi dalam konsumen pelanggan, sisanya sebesar 47,8 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Persamaan Regresi Linier Berganda diperoleh  $Y = 2,288 + 0,159 X1 + 0,439 X2 + 0,261 X3 + 1,595$ . Hasil dari penelitian ini adalah Promosi, harga dan citra merk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, namun Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga dan citra merk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Promosi, Harga, Citra Merk, Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

The higher the level of communication, the higher the competition for communication and network companies in the telecommunications industry. This study aims to determine the effect of promotion, price, and brand image on customer satisfaction. Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Division IV Regional Central Java and Yogyakarta. In this study using a sampling technique with non probability sampling with purposive sampling method of 100 respondents from Indihome customers. Data processing was carried out with the help of the SPSS (Statistical Package Of The Socian Science) program version 16.0. By obtaining the Coefficient of Determination (adjusted R Square) of 52.2%, it means the ability of the promotional variables, price and brand image to explain the amount of variation in consumer customers, the remaining 47.8% is explained by other factors not included in this study. The multiple linear regression equation is obtained  $Y = 2.288 + 0.159 X1 + 0.439 X2 + 0.261 X3 + 1.595$ . The results of this study are promotion, price and brand image have an effect on customer satisfaction, but promotion has no positif significant effect on customer satisfaction while price and brand image have a significant effect on customer satisfaction.

**Key words: Promotion, Price, Brand Image, Customer Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	2
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	3
<b>MOTTO</b> .....	5
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	6
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	8
<b>ABSTRAK</b> .....	10
<b>DAFTAR ISI</b> .....	12
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	16
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	17
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	18
<b>BAB I</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

E. Manfaat Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

**BAB II ..... Error! Bookmark not defined.**

**LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESAError! Bookmark not defined.**

**defined.**

1. Landasan Teori .....Error! Bookmark not defined.

A. Promosi..... Error! Bookmark not defined.

B. Harga ..... Error! Bookmark not defined.

C. Citra Merk ..... Error! Bookmark not defined.

D. Kepuasan Pelanggan..... Error! Bookmark not defined.

2. Hipotesa Penelitian .....Error! Bookmark not defined.

**BAB III..... Error! Bookmark not defined.**

**METODOLOGI PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.**

1. Definisi Konsep .....Error! Bookmark not defined.

2. Definisi Operasional .....Error! Bookmark not defined.

3. Obyek Dan Subyek Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

4. Populasi Dan Sampel .....Error! Bookmark not defined.

5. Jenis Data dan Sumber Data .....Error! Bookmark not defined.

6. Metode Pengumpulan Data.....Error! Bookmark not defined.

7. Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Purpose, Visi Dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Struktur Organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Jabatan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi IV.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Produk Indihome .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Strategi Promosi Indihome Di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. ANALISIS DATA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. UJI INSTRUMEN PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Asumsi Dasar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Uji Multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Uji F (Goodness Of Fit).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Koefisien Determinasi ( Adjusted R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Regional **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Responden Mulai Berlangganan  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Paket Indihome Yang Digunakan  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinierias ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Uji Goodness Of Fit..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil Uji t..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. ....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. ....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Divisi IV..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 4 Logo Indihome ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Brosur Indihome .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Proses Instalasi Indihome .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Data Tabulasi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Hasil Uji Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>