

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JARINGAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MYREPUBLIC
SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi syarat-syarat Guna Menyelesaikan Program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

FADILA IZMA IRLANDA

NPM : 201003632110386

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

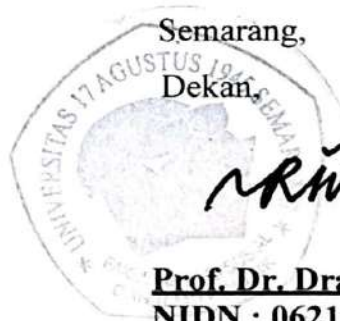
Berdasarkan laporan panitia skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JARINGAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MYREPUBLIC SEMARANG

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, maret 2024

Dekan



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S

NIDN : 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Progam Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, progam studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 30 Maret 2024

Dosen Pembimbing



DRS/ M. DAENIE, MA

NIDN: 0605075901

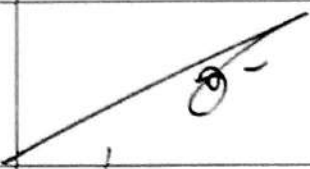
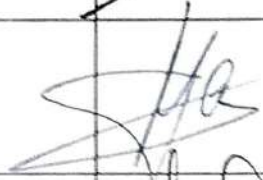

BERITA ACARA UJIAN

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 30 Maret 2024

Waktu : 10.30 S.d Selesai

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Mochamad Hangga Novian, S.AB, M.Si	
2	Drs. M. Daeny, MA	
3	Dra. Wahyu Wirasati, MA	

ABSTRAK

MyRepublic adalah perusahaan komunikasi yang berasal dari Singapura berdiri sejak tahun 2012. Perusahaan ini mengembangkan jaringannya ditiga negara yaitu Singapura, New Zealand dan saat ini di Indonesia. Di Indonesia MyRepublic mulai beroperasi pada tahun 2015 sebagai perusahaan internet berbasis teknologi kabel *fiber optic*. MyRepublic mempunyai visi menjadi aset kebanggaan bangsa Indonesia. Dan memiliki beberapa misi yaitu menyediakan jasa layanan internet dan *Pay TV* yang cepat dan handal untuk keluarga dan bisnis di Indonesia, menjalankan usaha dengan prinsip *Green Company and Good Governance*, memberikan layanan terbaik dan keamanan data kepada para pelanggan. Kebijakan mutu perusahaan MyRepublic adalah menyediakan layanan koneksi internet yang terjamin kecepatannya, kualitas dan keandalannya dengan biaya yang kompetitif.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jaringan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan MyRepublic Semarang, dengan populasi yang ada yaitu konsumen MyRepublic Semarang. Adapun sampelnya adalah sebanyak 50 orang, sedangkan penentuan sampelnya menggunakan metode *non-random* dengan teknik *Accidental Sampling* (penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Untuk pengolahan data meliputi langkah-langkah *editing, coding, scoring, entri, tabulating*. Tipe penelitian ini adalah penelitian *Explanatory* dengan menggunakan analisa datanya adalah Analisa kuantitatif, yaitu suatu analisa yang menggunakan analisa prosentase dan Analisa Kualitatif dengan menguraikan hasil dari penelitian. Dan sebagai pelengkap dilakukan uji hipotesa dengan tabel silang dan uji statistik.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Nilai kumulatif kualitas pelayanan jaringan (variabel X_1) adalah 82,98% sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi, 2) Nilai kumulatif harga produk (variabel X_2) adalah 81,25% sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi, 3) Nilai kumulatif keputusan pembelian produk (variabel Y) adalah 81,58% sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi, 4) Hasil dari perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi ganda pengaruh kualitas pelayanan jaringan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan MyRepublic Semarang adalah 0,529 nilai ini jika dikorelasikan dengan nilai r *product moment* pada taraf signifikan 5% dengan $N=50$, diketahui r tabel = 0,279 maka diperoleh (r) hitung > (r) tabel yaitu ($0,529 > 0,279$). Uji F pada taraf signifikansi 5% diperoleh F-test lebih besar dibandingkan dengan F tabel ($7,981 > 0,051$), maka hipotesis diterima yang artinya bahwa kualitas pelayanan jaringan dan harga produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan MyRepublic Semarang.

Kata kunci : kualitas pelayanan jaringan, harga produk, dan kepuasan pelanggan