

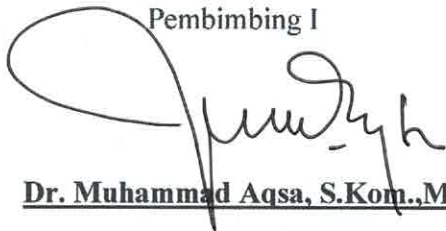
**PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME  
PT. TELKOM MASAMBA**

disusun dan diajukan oleh

**Novianti  
201520236**

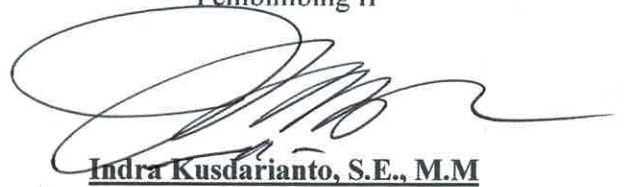
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 24 September 2020

Pembimbing I



Dr. Muhammad Aqsa, S.Kom., M.Si

Pembimbing II



Indra Kusdianto, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M

Ketua  
Program Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M.




**PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME  
PT. TELKOM MASAMBA**

Disusun dan diajukan oleh


**Novianti  
201520236**

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 24 September 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

**Susunan Dewan Penguji**

- |            |   |                                 |  |
|------------|---|---------------------------------|--|
| 1. Penguji | : | Dr. Muhammad Aqsa, S.Kom.,M.Si  | (.....  )  |
| 2. Penguji | : | Haedar, S.E.,M.M                | (.....  ) |
| 3. Penguji | : | Dr. Muchtar Surullah, S.E.,M.Si | (.....  ) |

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Imran Ukhas, S.E., M.M.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM MASAMBA

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 24 September 2020, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas secara sengaja atau tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah itu hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 24 September 2020

Yang memberi pernyataan



Novi Novianti

# R-3 SKRIPSI PDF- NOVIANTI.pdf

## Sources Overview

35%

OVERALL SIMILARITY

Rank	Source	Similarity
1	www.scribd.com INTERNET	5%
2	es.scribd.com INTERNET	4%
3	repository.umy.ac.id INTERNET	4%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	2%
5	eprints.ums.ac.id INTERNET	2%
6	www.gigaforte.co.id INTERNET	1%
7	eprints.umpo.ac.id INTERNET	1%
8	repositori.umsu.ac.id INTERNET	1%
9	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id INTERNET	<1%
10	repository.unib.ac.id INTERNET	<1%
11	repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
12	core.ac.uk INTERNET	<1%
13	yogimoch.wordpress.com INTERNET	<1%
14	media.neliti.com INTERNET	<1%
15	docplayer.info INTERNET	<1%
16	www.contohjurnal.net INTERNET	<1%
17	hariscompwt.blogspot.com INTERNET	<1%
18	eprints.umm.ac.id INTERNET	<1%
19	id.123dok.com INTERNET	<1%
20	repository.ump.ac.id INTERNET	<1%
21	repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
22	www.coursehero.com INTERNET	<1%
23	eprints.radenfatah.ac.id INTERNET	<1%
24	repository.uinsu.ac.id INTERNET	<1%
25	conference.binadarma.ac.id INTERNET	<1%
26	ejournal.bsi.ac.id INTERNET	<1%
27	eprints.undip.ac.id INTERNET	<1%
28	docslide.us INTERNET	<1%
29	e-jurnal.lppmuisera.org INTERNET	<1%

*Ae*  
*20/10/2020*  
*A. Anshuddi*



30	ejournal3.undip.ac.id	INTERNET	<1%
31	docobook.com	INTERNET	<1%
32	repository.ubharajaya.ac.id	INTERNET	<1%
33	repository.unhas.ac.id	INTERNET	<1%
34	digilib.uin-suka.ac.id	INTERNET	<1%
35	mafadoc.com	INTERNET	<1%
36	repository.polimdo.ac.id	INTERNET	<1%
37	ekobis.stieriau-akbar.ac.id	INTERNET	<1%
38	brainly.co.id	INTERNET	<1%
39	jurnal.uinsu.ac.id	INTERNET	<1%
40	eprints.dinus.ac.id	INTERNET	<1%
41	openlibrary.telkomuniversity.ac.id	INTERNET	<1%
42	repository.usu.ac.id	INTERNET	<1%
43	mujyaulkhaq.wordpress.com	INTERNET	<1%
44	eprints.walisongo.ac.id	INTERNET	<1%
45	jurnalrnahasiswa.unesa.ac.id	INTERNET	<1%
46	pt.scribd.com	INTERNET	<1%
47	dspace.uil.ac.id	INTERNET	<1%
48	sosiologis.com	INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Small Matches (less than 25 words).

**Excluded sources:**

- None

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis perhadapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Jaringan Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. TELKOM MASAMBA**”. Penulisan proposal skripsi ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah khazanah pengetahuan atau wawasan penulis, terkhusus tentang masalah yang telah dibahas dalam proposal ini.

Penyelesaian tulisan ini telah mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Proposal ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan. Sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya. Semoga Allah SWT memudahkan segala urusan dan melimpahkan karunia-Nya kepada pihak-pihak tersebut sebagai implementasi wujud pengabdian kepada-Nya.

Penulis pun menyadari penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena ini, segala saran dan dan ide lebih lanjut penulis harapkan. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin Ya Robbal Alamiin

Palopo, 24 September 2020



Novianti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Kualitas Jaringan Internet .....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Tinjauan Pustaka .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Desain Penelitian .....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.7 Instrumen Penelitian .....	31
3.8 Teknik Pengolahan Data .....	32
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.10 Metode Analisis Data .....	34

3.11 Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
4.1.2 PT.Telkom .....	39
4.1.3 Karakteristik Responden .....	43
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	47
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis .....	49
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Simpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Pustaka .....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	30
Tabel 4.1	Banyaknya Desa, Kelurahan menurut Kecamatan di Kabupaten Luwu Utara, 2018 .....	36
Tabel 4.2	Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kabupaten Luwu Utara..	37
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Kabupaten Luwu Utara menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin, 2017 .....	38
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana .....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji T .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia .....	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	60
Lampiran 2	Hasil Data Responden .....	63
Lampiran 3	Uji Validitas .....	67
Lampiran 4	Uji Reliabilitas .....	70
Lampiran 5	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T .....	71
Lampiran 6	Tabel r .....	72
Lampiran 7	Tabel F .....	73
Lampiran 8	Tabel t .....	74

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas jaringan internet dengan kepuasan pelanggan indihome. Permasalahan yang dihadapi dalam setiap perusahaan adalah bagaimana cara memuaskan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan setelah melakukan perbandingan atas kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas jaringan internet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome PT.Telkom Masamba. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas jaringan internet dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan kualitas jaringan internet berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome PT.Telkom Masamba.

**Kata kunci:** kualitas jaringan internet, kepuasan pelanggan

## ***ABSTRACT***

This study aims to examine the effect between internet network quality and indihome customer butterfly. The problem faced in every company is how to satisfy customers in accordance with the expectations and desires of the customer after making a comparison of the performance or results he feels compared to his expectations. The level of customer satisfaction with a good or service will reflect the company's success rate in marketing its products. Based on this, a study was conducted which aims to determine whether the quality of the internet network has an effect on the satisfaction of indihome customer PT.Telkom Masamba. The variables used in this study are internet network quality and customer satisfaction. This research uses quantitative methods, with a total sample of 95 people. The data was collected by using a questionnaire method and hypothesis testing in this study using the SPSS version 21 program. The results showed that the quality of the internet network had a significant positive effect on customer satisfaction indihome PT. Telkom Masamba

*Keywords: Network Quality, Customer Satisfaction*