

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA *INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)*
(STUDI KASUS SHEEPNET KRAKSAAN)**

SKRIPSI



VENY DWI ANGGRAYNI ALZHIKA
NIM : 2042400055

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI EKONOMI

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA *INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)*
(STUDI KASUS SHEEPNET KRAKSAAN)**

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON
PROBOLINGGO UNTUK MENYELESAIKAN SALAH SATU
PERSYARATAN DALAM MENYELESAIKAN

PROGRAM SARJANA EKONOMI

OLEH :

VENY DWI ANGGRAYNI ALZHIKA
NIM : 2042400055

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI EKONOMI

2024

NOTA PERSERUJUAN PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada:

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah secara cermat kami baca, dan koreksi kembali serta setelah diadakan perbaikan/penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Veny Dwi Anggrayni Alzhika

NIM : 2042400055

Prodi : Ekonomi

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Internet Service Provide* (ISP) Studi Kasus Sheep.Net Kraksan

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Ujian Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing ,

Muh. Hamzah, M.M

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
t. 08883077077
soshum@unuja.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh mahasiswa :

Nama : Veny Dwi Anggrayni Alzhika
NIM : 2042400055
Prodi : Ekonomi
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Jasa Internet Service Provider (ISP) Studi Kasus Sheepnet
Kraksaan

Telah dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo pada hari Sabtu tanggal 03 bulan Agustus tahun 2024 dan dinyatakan lulus serta telah direvisi sesuai dengan saran Tim Penguji.

Mengesahkan,

CHUSNUL MUALI, M.Pd

NIDN: 2101127701

Tim Penguji

1. Ketua Tim : Deddy Junaedi, M.AB
2. Penguji I : Moh. Rasidi, M.M
3. Penguji II : Fahruddin, M.M

1. (.....)
2. (.....)
3. (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertadantangan dibawah ini :

Nama : Veny Dwi Anggrayni Alzhika
NIM : 2042400055
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Internet Service Provider* (ISP) Studi Kasus Perusahaan Sheep.net Kraksaan
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ekonomi
Jenjang : Strata Satu (SI)

Menyatakan dengan ini bahwa :

Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian yang saya lakukan, kecuali pada bagian yang di rujuk sumbernya dan sepanjang sepengetahuan saya, penelitian ini belum pernah dilakukan ataupun ada hanya sebatas judul akan tetapi berbeda permasalahannya.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila terbukti melakukan pelanggaran akademik seperti menjiplak hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan lembaga.

Probolinggo, 19 Juni 2024



VENY DWI ANGGRAYNI ALZHIKA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Hidupmu adalah diri kamu sendiri yang menentukan. Jadi Jangan takut gagal, teruslah berani untuk melakukan hal-hal baru. Karena di setiap apapun yang kamu lakukan itu pasti akan memberikan sebuah pembelajaran dan juga pengalaman hidup yang terkesan” _Vey

PERSEMBAHAN :

Puji Syukur kepada Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah dan karunianya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala ilmu dan usaha ini selalu berada dalam ridho dan berkahnya. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Ayah saya yaitu Kasir dan ibu saya yaitu Arsida, yang selalu memberikan cinta, do'a , dukungan dan motivasi tiada henti. Terimakasih atas pengorbanan dan kasih sayang yang tak ternilai. Semoga skripsi ini menjadi kebanggaan dan tanda bukti penulis untuk kalian. Khususnya, kepada Ayah dan ibu, terimakasih atas ketangguhan hati dan segala bentuk pengorbanan yang telah kalian berikan sejak kecil hingga saat ini.
2. Kakak kandung saya yaitu Evi Damawiyah dan juga kakak ipar saya Adi Kurniawan, yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan tanpa

pamrih. Dukungan kalian sangat berarti bagi penulis. Terimakasih atas kebersamaan dan pengertian yang kalian berikan.

3. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan tentunya selalu memberikan dorongan semangat yang penuh kasih sayang, serta senantiasa mendo'akan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada diri sendiri yaitu Veny Dwi Anggrayni Alzhika yang telah mampu bertahan sampai di tahap ini, semangat, dan juga berusaha sekuat yang penulis bisa, tidak menyerah walau banyak godaan yang datang untuk berhenti dalam menyelesaikan skripsi ini.

