

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehinggalah penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Internet Service Provide* Studi Kasus Perusahaan Sheepnet Kraksaan”** dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) program studi Ekonomi Universitas Nurul Jadid.

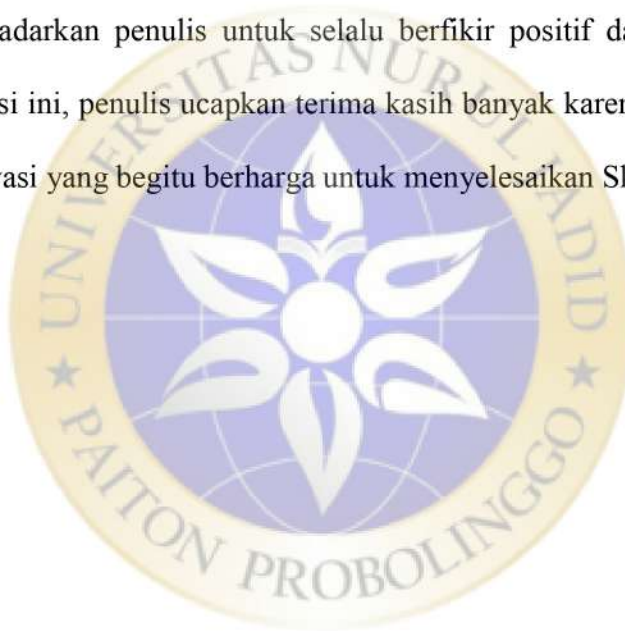
Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA Selaku Peengasuh Pondok Peesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag Selaku Rektor Universitas Nurul Jadid.
3. Bapak Dr. Chusnul Muali, M.Pd. Sebagai Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
4. Bapak Deddy Junaedi, M.AB. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Nurul Jadid
5. Muh. Hamzah, S.E M.M Selaku Dosen Pembimbing Dalam Penulisan Skripsi ini
6. Bapak Moh. Rosidi, M.M, Sebagai Dosen Wali yang telah memberikan panduan dan dukungan selama penulis menempus studi, beserta seluruh

dosen pengampu Prodi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

7. Kedua orang tua, saudara penulis, serta seluruh keluarga besar terimakasih atas semua dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Teman seperjuangan mulai dari semester 3 yaitu Shafwil Widad, Muslihatun Nisa dan Harirotul Lutfiah penulis ucapkan banyak terima kasih karena telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman mulai awal kuliah yaitu Devia Rosa Amalinda, Dwi Laila Rosa, Uhiya Ayu Ningsih penulis ucapkan terimakasih karena telah membantu dalam memberikan dukungan serta semangat dalam proses mengerjakan skripsi ini
10. Teman seperjuangan yaitu Eka Shanty, Muflihatun Sa'adah dan yang lainnya penulis ucapkan terimakasih banyak karena sampai saat ini sudah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian dan tentunya juga memberikan semangat.
11. Teman-teman ekonomi kelas A dan B penulis ucapkan terimakasih banyak karena telah bersedia untuk menemani penulis, serta telah memberikan semangat dan juga membantu dalam menyusun skripsi ini.
12. Kakak-kakak terpenting yaitu Dimas, Yayas, Ferdi, Anjo, Aqin, Raju, Syamsul dan lainnya yang juga ikut serta mendukung dan banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih banyak atas dukungan yang telah diberikan

13. Para OPD Kabupaten Probolinggo Khususnya Bagian Kesejahteraan Rakyat Bapak Budi Santoso, Bapak Toni Yuan Kumara, Ibu Tiara Minarni, Ibu Rini dan yang lainnya. Serta Keluarga Besar Dinas Kominfo dan Rekan Kerja keluarga 92,3 Radio Bromo FM penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungan serta pemberian semangat yang tiada hentinya kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
14. Teruntuk seseorang yang telah memberikan dorongan semangat serta menyadarkan penulis untuk selalu berfikir positif dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih banyak karena telah memberikan motivasi yang begitu berharga untuk menyelesaikan Skripsi ini.



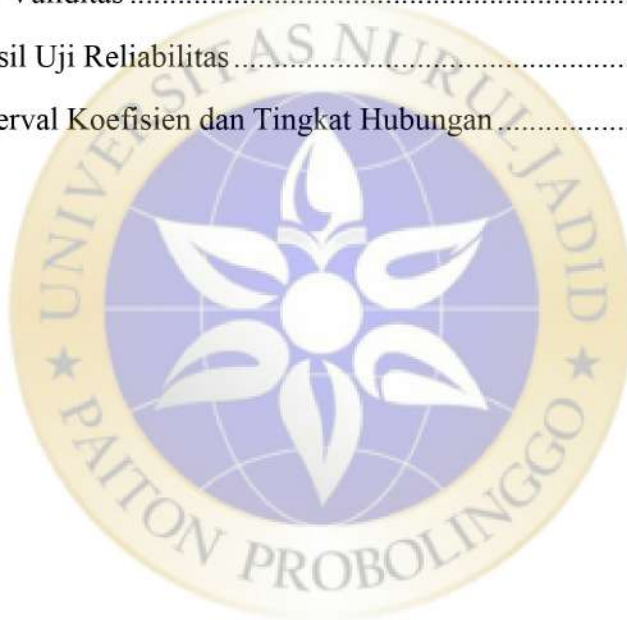
DAFTAR ISI

JUDUL	i
SAMPUL DALAM.....	ii
NOTA PERSERUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional	11
G. Penelitian Terdahulu	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Kualitas Layanan	15
B. Harga.....	17
C. Kepuasan Pelanggan	19
D. Pengaruh Kualitas Layanan Dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Instrument Penelitian	23
D. Pengumpulan Data	25
1. Sumber data	25
2. Teknik Pengambilan Data	25
E. Analisis Data	26
1. Uji Instrumen Penelitian.....	26
2. Uji Asumsi Klasik	27

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
A. Penyajian Data	31
1. Gambaran Umum Perusahaan Sheep.net Kraksaan	31
3. Lokasi Penelitian	32
3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	32
B. Analisis Data	33
1. Uji Instrumen Penelitian	33
2. Uji Asumsi Klasik	35
3. Analisis Regresi Linear Berganda	38
4. Koefisien korelasi	40
C. Pengujian Hipotesis	41
1. Uji t (Uji Parsial)	41
2. Uji F	42
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
D. Pembahasan	44
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
LAMPIRAN.....	50
RIWAYAT HIDUP.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	12
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	12
Table 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	25
Tabel 3.3 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan	29
Tabel 4.1 Uji Validitas	33
Table 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	35
Gambar 4.3 Hasil Uji Multikolineritas	37
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterskedastisitas	38
Gambar 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
Gambar 4.6 Hasil Koefisien Korelasi	41
Gambar 4.7 Hasil Uji t.....	42
Gambar 4.8 Hasil Uji f.....	44
Gambar 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45

