

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA,
KEPUASAN, DAN BIAYA PERPINDAHAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG *WIFI INTERNET SERVICE*
INDIHOME DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

DAVIN CANORA SALIM

2015210269

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA,
KEPUASAN, DAN BIAYA PERPINDAHAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG *WIFI INTERNET SERVICE*
INDIHOME DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

DAVIN CANORA SALIM

2015210269

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA,
KEPUASAN, DAN BIAYA PERPINDAHAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG *WIFI INTERNET SERVICE*
INDIHOME DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

DAVIN CANORA SALIM

2015210269

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal : 29 - 08 - 2019.



Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.

NIDN : 0701016801

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA,
KEPUASAN, DAN BIAYA PERPINDAHAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG *WIFI INTERNET SERVICE*
INDIHOME DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

DAVIN CANORA SALIM

2015210269

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 23 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Ec. Herizon, M.Si.

Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.

Anggota : Emma Julianti, S.E., M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Davin Canora Salim
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 29 Desember 1996
NIM : 2015210269
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas layanan, Nilai yang Diirasa, Kepuasan, dan Biaya Perpindahan terhadap Pembelian Ulang *WIFI Internet service* Indihome di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 - 2 - 2020

Tanggal : 28 - 2 - 2020



Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D

NIDN : 071904770



Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.

NIDN : 0701016801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“GUNAKAN KESEMPATANMU SEBAIK MUNGKIN”

PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya ucapkan saya ucapkan untuk Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendukung didalam kehidupan saya, yaitu:

1. Orangtuaku terima kasih atas dukungannya, kasih sayang, dan doanya. Mungkin perjuanganku ini belum ada apa-apanya, namun aku akan selalu berusaha untuk membahagiakan dengan cara apapun.
2. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya yang membantu dan membimbing saya.
3. Semua teman-temanku , selalu membantu dan memotivasi saya.

Demikian persembahan dan ucapan terima kasih saya, maaf untuk yang namanya tidak disebut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga semua kebaikan kalian pasti akan terbalas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang dilimpahkannya sehingga peneliti dalam menyelesaikan salah satu syarat penyelesaian tugas mata kuliah jurusan manajemen yaitu skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang dirasa, Kepuasan, dan Biaya Perpindahan terhadap Pembelian Ulang *WIFI INTERNET SERVICE INDIHOME* di Surabaya”** tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata jurusan manajemen.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mendapat hambatan selama proses pengerjaan, akan tetapi datangnya bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, hambatan tersebut sudah teratasi dengan baik, dan pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan arahan, saran dan waktu kepada peneliti selama proses penyusunan proposal skripsi.
2. Burhanudin, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku Ketua Program Manajemen. STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Yudi Sutarso, SE.,M.Si, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dan motivasinya untuk terus memberikan kinerja terbaik semasa

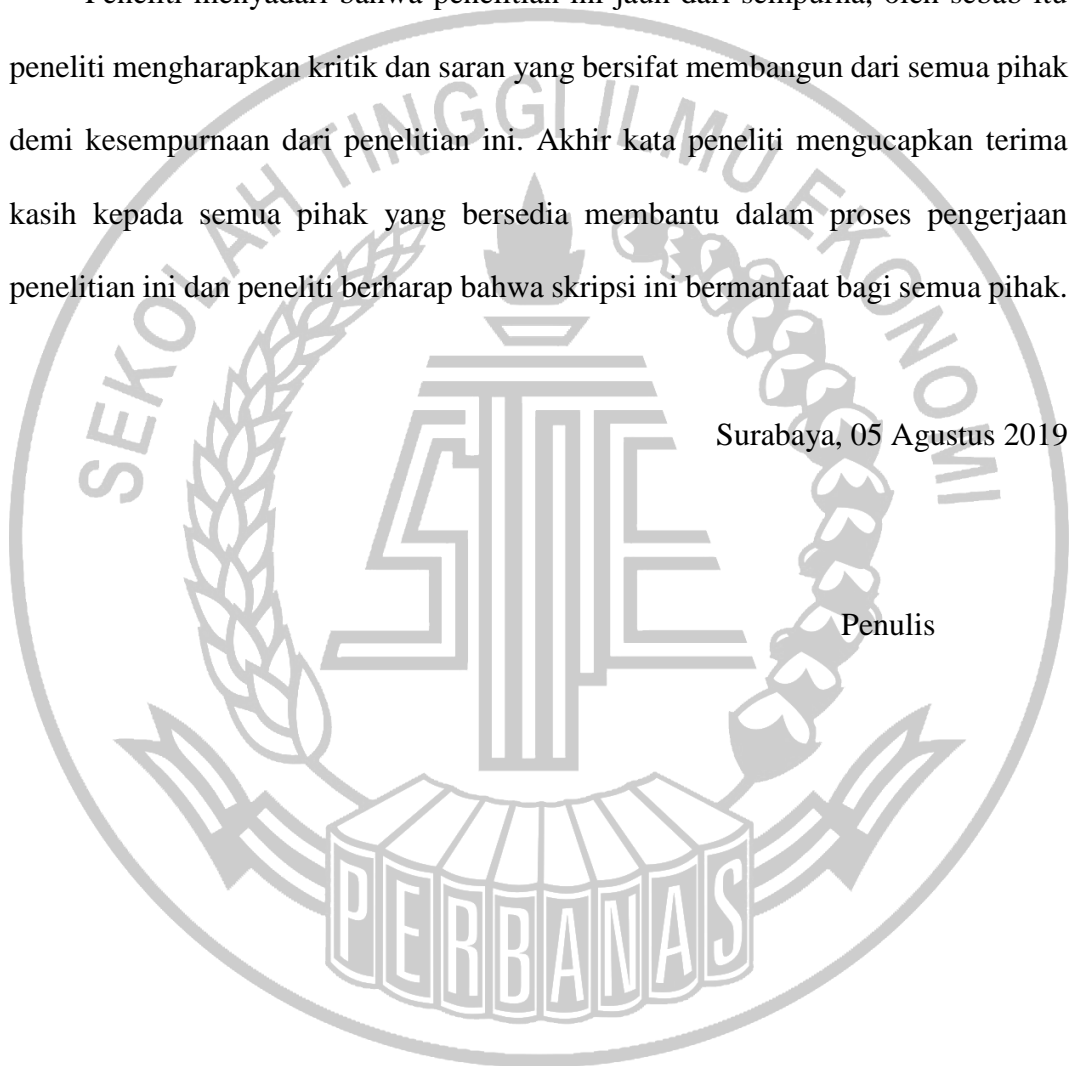
kuliah sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dan agar mendapatkan hasil terbaik.

5. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan dari penelitian ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang bersedia membantu dalam proses pengerjaan penelitian ini dan peneliti berharap bahwa skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 05 Agustus 2019

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	25

3.5 Instrumen Penelitian	30
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	32
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	43
4.3 Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3 Saran.....	61
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Top Brand Kategori <i>Internet Service Provider</i> 2017-2018	2
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	14
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel	29
Tabel 3.2 Rumus Kelas Interval	29
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner	30
Tabel 4.1 Wilayah Penyebaran Kuesioner	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Responden	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pembelian Ulang	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Yang Dirasa	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Perpindahan	48
Tabel 4.8 Ketentuan Nilai Validitas Dan Reliabilitas	50
Tabel 4.9 Loading Factor Sampel Besar	51
Tabel 4.10 Nilai <i>Ave's</i> Pada Sampel Besar	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jeremy	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Gusti	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Rezha	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Diagram Jalur	37
Gambar 4.1 Model Second-Order Construct	50
Gambar 4.2 Hasil Estimasi Model	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Data Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE,
SATISFACTION, AND TRANSFER COST TO REPURCHASE
WIFI INTERNET SERVICE INDIHOME
IN SURABAYA**

**Davin Canora Salim
STIE Perbanas Suraaya**

Email: 2015210269@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, perceived value, satisfaction, and transfer cost to repurchases as well as analyzing the effect of partial and joint significance of variables on Repurchase. The population used in this study is the Internet service provider WIFI Indihome. The sample used in this study is WIFI Indihome users of PT Telekomunikasi Indonesia. Data used are premier data and collection techniques using purposive sampling. Analytical techniques using SEM PLS analysis. This research was conducted in the period 2019. The results of this study were that the quality of service, value that is felt, satisfaction, and the cost of moving together have a significant effect on repeat purchases on Indihome WIFI. Service quality, perceived value, satisfaction and transfer costs have a significant positive effect on repeat purchases on Indihome WIFI.

Keyword: *Service quality, perceived value, satisfaction, transfer cost, repurchase*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA,
KEPUASAN, DAN BIAYA PERPINDAHAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG *WIFI INTERNET SERVICE*
INDIHOME DI SURABAYA**

**Davin Canora Salim
STIE Perbanas Suraaya**

Email: 2015210269@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, nilai yang dirasa, kepuasan, dan biaya perpindahan terhadap pembelian ulang serta menganalisis pengaruh signifikansi secara parsial dan bersama-sama variabel terhadap pembelian ulang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Internet service provider *WIFI* Indihome. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *WIFI* Indihome PT Telekomunikasi Indonesia. Data yang digunakan adalah data premier dan teknik pengumpulan menggunakan *purposive sampling* Teknik analisis menggunakan analisis SEM PLS. Penelitian ini dilakukan pada periode tahun 2019. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan, nilai yang dirasa, kepuasan, dan biaya perpindahan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembelian ulang pada *WIFI* Indihome. Kualitas layanan, nilai yang dirasa, kepuasan dan biaya perpindahan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap pembelian ulang pada *WIFI* Indihome.

Kata Kunci: Kualitas layanan, nilai yang dirasa, kepuasan, biaya perpindahan, pembelian ulang