

## BAB IV

### HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

#### 4.1 Hasil Analisis Data

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Sebelum dilanjutkan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Myrepublic di Tangerang, maka terlebih dahulu peneliti perlu memaparkan identitas responden yakni ciri-ciri teridentifikasi pada diri seseorang responden sebagai objek penelitian supaya terjalannya kesatuan persepsi atas responden yang telah ditetapkan.

Data-data yang dianalisis diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan pengguna Myrepublic di Tangerang, maka dari itu akan dianalisis responden yang menjadi sampel penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup jenis kelamin, pengguna myrepublic, domisili dan usia diatas 18 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini.

##### a. Jenis Kelamin

Dalam klasifikasi jenis kelamin responden atau pelanggan myrepublic di Tangerang maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

*Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	71	71%
Perempuan	29	29%
Total	100	100%

*Sumber : Data pengguna internet myrepublic,2022*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden atau pelanggan myrepublic, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 orang atau 71% sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang atau

29%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan pengguna internet myrepublic di Tangerang mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

#### **b. Pengguna Myrepublic**

Dalam klasifikasi pengguna Myrepublic responden ada yang menjadi pengguna tetap ada yang tidak. Maka dapat dilihat pada tabel berikut:

*Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna MyRerpublic*

<b>Pengguna My Republic</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Iya	100	100%
Tidak	0	0%
Total	100	100%

*Sumber : Data pengguna internet myrepublic,2022*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menggunakan internet Myrepublic yang tetap ada 100 orang atau 100% sedangkan yang tidak tetap dalam menggunakan internet Myrepublic ada 0 orang atau 0%. Maka mayoritas menjadi pelanggan tetap internet provider Myrepublic di Tangerang.

#### **c. Domisili Tangerang**

Dalam klasifikasi pengguna Myrepublic respondend berdasarkan domisili di Tangerang, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

*Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili di Tangerang*

<b>Domisili di Tangerang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Iya	79	79%
Tidak	21	21%
Total	100	100%

*Sumber : Data pengguna internet myrepublic,2022*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berdomisili di Tangerang adalah sebanyak 79 orang atau 79% sedangkan responden yang diluar domisili Tangerang ada 21 orang atau 21%.

**d. Usia >18 Tahun**

Dalam klasifikasi penggunaan Myrepublic responden berdasarkan usia >18 Tahun, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

*Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia >18 Tahun*

<b>Usia &gt;18 Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Iya	85	85%
Tidak	15	15%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data pengguna internet myrepublic,2022*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden pelanggan Myrepublic berdasarkan usia yang >18 tahun sebanyak 85 orang atau 85% sedangkan usia yang <18 tahun sebanyak 15 orang atau 15%.

**e. Pengguna Myrepublic > 1 tahun**

Dalam klasifikasi pengguna Myrepublic berdasarkan pengguna Myrepublic >1 tahun, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

*Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Myrepublic >1 tahun*

<b>Pengguna Myrepublic &gt;1 tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Iya	85	85%
Tidak	15	15%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data pengguna internet myrepublic,2022*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menggunakan internet provider Myrepublic yang > 1 tahun sebanyak 85 orang atau 85% sedangkan 15 orang atau 15% yang menggunakan internet provider Myrepublic <1 tahun.

#### 4.1.2 Uji Validitas dan Realibitas Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas data yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pernyataan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Kriteria pengambilan keputusan untuk validitas adalah ditentukan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada  $df = N-2$  dengan taraf signifikan 0,05 maka indikator pernyataan dikatakan valid. Adapun responden pada penelitian ini adalah 100 responden maka  $r_{tabel}$ nya adalah  $(N-2 = 100-2 = 98)$  artinya nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,196.

Adapun hasil uji validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,565	0,196	Valid
		X1.2	0,561	0,196	Valid
		X1.3	0,593	0,196	Valid
		X1.4	0,554	0,196	Valid
		X1.5	0,592	0,196	Valid
		X1.6	0,576	0,196	Valid
		X1.7	0,529	0,196	Valid
		X1.8	0,692	0,196	Valid
		X1.9	0,589	0,196	Valid
		X1.10	0,511	0,196	Valid
2	Harga (X2)	X2.1	0,617	0,196	Valid
		X2.2	0,610	0,196	Valid
		X2.3	0,717	0,196	Valid

		X2.4	0,608	0,196	Valid
		X2.5	0,661	0,196	Valid
		X2.6	0,594	0,196	Valid
		X2.7	0,663	0,196	Valid
		X2.8	0,706	0,196	Valid
		X2.9	0,673	0,196	Valid
		X2.10	0,569	0,196	Valid
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,607	0,196	Valid
		Y2	0,562	0,196	Valid
		Y3	0,698	0,196	Valid
		Y4	0,615	0,196	Valid
		Y5	0,648	0,196	Valid
		Y6	0,601	0,196	Valid
		Y7	0,660	0,196	Valid
		Y8	0,664	0,196	Valid
		Y9	0,653	0,196	Valid
		Y10	0,559	0,196	Valid

Sumber : Olah data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa semua pernyataan penelitian pada hasil penyebaran keusioner atau angket semua **Valid** dimana  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dengan nilai 0,196 untuk sampel 100 responden.

#### b. Uji Realibitas

Uji realibitas dilakukan dengan metode *Croncbach Alpha* menggunakan SPSS v.20. suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Hasil uji realibitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibitas

No	Variabel	Jumlah Item Pernyataan	<i>Cronchba ch Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,777	Reliabel
2	Harga (X2)	10	0,841	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	10	0,827	Realiabel

Sumber : Olah Data SPSS, 2022

Berdarsarkan hasil pengujian realibitas yang disajikan pada tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa semua variabel dengan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka semua variabel disimpulkan **Reliable**.

### 4.1.3 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Imam Ghazali (2018, p. 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*.

- 1) Apabila nilai signifikansi (sig.)  $> 0,05$  maka penelitian dinyatakan berdistribusi normal
- 2) Apabila nilai signifikansi (sig.)  $< 0,05$  maka penelitian dinyatakan berdistribusi tidak normal

Adapun hasil dari uji normalitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.55646215
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.057
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.801

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Olah data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil diatas, asymp. Sig (2-tailed) menunjukkan nilai 0,801 yang artinya bahwa dalam pengujian normalitas apabila dikatakan normal maka harus nilai .sig  $> 0,5$ . Dengan demikian pada penelitian ini dikatakan **Normal**.

### b. Uji Multikolinearitas

uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Dengan ketentuan bahwa :

- 1) Apabila nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Apabila nilai tolerance  $< 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  maka terjadi multikolinearitas.

Adapun hasil dari uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	24.024	4.437		5.415	.000	
	Kualitas_Pelayanan	.294	.122	.280	8.404	.001	.651
	Harga	.136	.113	.140	6.201	.003	.651

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS v.20 menunjukkan bahwa nilai tolerance pada penelitian ini adalah 1,000 sedangkan nilai VIF adalah 1.000. maka dari itu, penelitian ini dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (nilai Tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ )

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual

satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Dengan ketentuan bahwa :

1) Apabila nilai signifikansi (sig.) > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2) Apabila nilai signifikansi (sig.) < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	9.244	2.498		3.701	.000
1	Kualitas_Pelayanan	-.028	.069	-.050	-.412	.681
	Harga	-.105	.064	-.201	-1.647	.103

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan hasil output SPSS v.20 menunjukkan bahwa nilai sig. Pada penelitian pada variabel Kualitas pelayanan adalah 0,681 sedangkan variabel harga adalah 0,103 maka penelitian ini dinyatakan **tidak terjadi heteroskedastisitas**.

#### 4.1.4 Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Sugiyono (2015: 150), regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kasual satu variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$ .



Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	24.024	4.437		5.415	.000
	Kualitas_Pelayanan	.294	.122	.280	8.404	.001
	Harga	.136	.113	.140	6.201	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS v20 menunjukkan bahwa :

- a. Konstanta sebesar 24,024 artinya jika pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2) sama dengan nol maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 24,024.
- b. Koefisien  $\beta_1$  variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,294 ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan (X1) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat sebesar 0,294 satuan
- c. Koefisien  $\beta_1$  variabel Harga (X2) sebesar 0,136 ini dapat diartikan bahwa Harga (X1) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat sebesar 0,136 satuan.

#### 4.1.5 Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Untuk menguji signifikansi adanya pengaruh, yaitu seberapa besar pengaruh yang ditemukan didalam penelitian tersebut berlaku untuk seluruh populasi yang ada, maka dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t. Berikut ini adalah hasil uji t menggunakan program SPSS v.20

Tabel 4. 12 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.024	4.437		5.415	.000
Kualitas_Pelayanan	.294	.122	.280	8.404	.001
Harga	.136	.113	.140	6.201	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 8,404 sedangkan  $t_{hitung}$  untuk variabel Harga (X2) sebesar 6,201. Dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n-2$ , diperoleh  $t_{tabel} = 1,660$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima karena  $t_{hitung}$  untuk variabel X1 sebesar 8,404 dan X2 sebesar 6,201 >  $t_{tabel}$  (1,660) dan nilai signifikansi ( $0,001 < 0,05$  dan  $0,003 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang.

**b. Uji F**

Tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefisien parsial regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap koefisien regresi sama dengan nol. Uji F menguji joint hipotesa bahwa  $b_1$ ,  $b_2$  dan  $b_3$  secara simultan sama dengan nol. Dengan Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Berikut hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	345.867	2	172.933	8.161	.001 <sup>b</sup>
Residual	2055.373	97	21.189		
Total	2401.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan hasil output SPSS v.20 menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  dengan nilai 8,161 dan  $F_{tabel}$  dengan nilai 2,698. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang.

### c. Analisis Korelasi

Analisis koefisien korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang.

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Korelasi

		Kualitas_Pelaya nan	Harga	Kepuasan_Pela nggan
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	.591**	.362**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Harga	Pearson Correlation	.591**	1	.305**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002
	N	100	100	100
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	.362**	.305**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dengan melihat hasil penghitungan yang dilakukan dengan metode SPSS, dimana hasil yang didapatkan untuk koefisien korelasi sebesar 0,362 dan termasuk dalam kategori yang rendah. Jadi kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang seperti yang dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4. 15 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

#### d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang diberikan variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS v.20. hasil dari uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 <sup>a</sup>	.144	.126	4.603

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, didapat Adjusted R Square sebesar 0.165 atau  $KD = 0.126 \times 100\% = 12,6\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan dan harga sebesar 12,6% Sedangkan sisanya sebesar 87,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 4.2 Pembahasan

Penelitian yang dilaksanakan di pelanggan MyRepublic yang berdomisili di wilayah Tangerang Raya dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Responden diberi angket sebanyak 20 buah butir soal untuk variabel X dan sebanyak 10 buah butir soal untuk variabel Y. angket yang disebarakan dengan tujuan untuk memenuhi syarat instrumen yang memadai kemudian diuji coba dengan 100 responden. Maka hasil uji validitas pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan valid semua item butir soal yang berjumlah 30 soal (20 soal variabel X dan 10 soal variabel Y). Adapun dari hasil uji realibitas penelitian dengan hasil nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel X1 adalah 0,777 dan variabel X2 adalah 0,841 dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Y adalah 0,827 maka penelitian ini dinyatakan reliabel.

Dari keterangan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa responden memiliki kriteria yang berbeda dalam penempatan domisili, usia responden serta penggunaan dalam pelanggan Myrepublic. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memilih responden secara random atau acak sehingga penyebaran angket dalam penelitian ini dapat menghasilkan penelitian yang maksimal terlebih dalam instrumen penelitian dengan 3 soal semua dinyatakan valid.

Hasil pengujian hipotesis diperoleh data yang menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan internet Myrepublic di Tangerang. Koefesien korelasi diperoleh yaitu sebesar 0,362 sehingga pengaruh antara kedua variabel termasuk kategori yang rendah. Pada pengujian hipotesis menunjukkan uji t dengan menghasilkan  $t_{hitung}$  untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) sebesar 8,404 dan  $t_{hitung}$  untuk variabel X2 (Harga) sebesar 6,201 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,660 maka didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel karena hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Selain itu nilai persentase pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan internet Myrepublic di Tangerang adalah sebesar 12,5% Sedangkan sisanya sebesar 87,5%

dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hal ini memberikan penjelasan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan khususnya kepada pelanggan internet Myrepublic sangat signifikan terlebih dalam penggunaan internet Myrepublic akan tetapi secara komprehensif (keseluruhan) antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan termasuk kategori rendah sehingga perlu adanya yang harus diperbaiki agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan ataupun harga internet Myrepublic.

Berdasarkan hasil diatas, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan internet Myrepublic di Tangerang.

