

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
SMARTFREN DI JAWA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara Bandung

Disusun oleh:

Jamaludin
NIM. 41033402246191



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA
BANDUNG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SMARTFREN DI JAWA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Serjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara Bandung

Disusun oleh:

Jamaludin
NIM. 41033402246191

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Kamelia Agustini, S.E., M.M.
NIDN.0421088003

Indri Ferdiani Suarna, S.Pd., M.M
NIDN.0410668104

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Komunikasi Bisnis

Ketua Program Studi

Dr.Yoyok Prasetyo, S.T., M.Sy
NIDN 0410077607

Dr. Hj. Sri Suharti, S.E., Ak.,M.M.,CA
NIDN 0430016601

LEMBAR YUDISIUM



FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI BISNIS UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA

TANDA PELAKSANAAN SIDANG UJIAN SKRIPSI

Nama : Jamaludin
NPM : 41033402246191
Hari/Tanggal Lulus : Kamis 12 maret 2026
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk dan Persepsi Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Smartfren di Jawa Barat
Jumlah Halaman : 149
Yudisium : B

Tim Penguji,

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Yupi Yuliawati, S.Pd., M.M.

NIDN 0414048402

Dr. Kamelia Agustini, S.E., M.M

NIDN 0421088003

Penguji III,

Dr. Graha Prakarsa, ST., MT.

NIDN 0419108403

PERNYATAAN INTEGRITAS

Berhubungan dengan dibuatnya skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SMARTFREN DI JAWA BARAT”**, dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini adalah skripsi asli dan skripsi yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara
2. Dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di tulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis telah dicantumkan sumbernya dengan jenis dalam daftar Pustaka
3. Skripsi ini murni karya penelitian saya tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing

Demikian surat pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Terimakasih

Bandung, Februari 2026
Yang membuat pernyataan

Jamaludin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan, kekuatan, dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Smartfren di Jawa Barat”** dengan baik.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Berkat perjuangan beliau, umat manusia dapat menikmati kehidupan yang dipenuhi ilmu pengetahuan, nilai-nilai kebaikan, serta perkembangan peradaban yang semakin maju.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan kontribusi berupa dukungan, motivasi, arahan, doa, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Endang Komara, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Nusantara Bandung.
2. Bapak Dr. Yoyok Prasetyo, ST., M.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Nusantara Bandung.
3. Ibu Dr. Hj. Sri Suharti, S.E., Ak., M.M., CA selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Nusantara Bandung.
4. Ibu Dr. Kamelia Agustini, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran dan pengertian kepada penulis.
5. Bapak Dr. Indri Ferdiani Suarna S.Pd, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada penulis.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mencurahkan dan memberikan ilmu yang tak ternilai hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku Ibu Atik dan Ayah Herman yang telah mengajarkan saya tentang ketulusan, ketabahan, dan cinta tanpa syarat.

8. Keluarga tercinta, terima kasih atas doa, dukungan, kehangatan, serta kebersamaan yang menjadi sumber motivasi dan kekuatan bagi penulis.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2021, serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan nilai guna dan menambah wawasan bagi berbagai pihak. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan yang bermanfaat serta turut berkontribusi dalam pengembangan kajian akademik, terutama pada bidang ilmu manajemen.

Bandung, Febuari 2026

Penulis

Jamaludin

NIM. 41033402246191

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO HIDUP

“Tidak ada proses yang mengkhianati hasil.”

“Kesuksesan lahir dari doa, usaha, dan kesabaran.”

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Pelan bukan berarti berhenti.”

“Berdiamlah memikirkan kemauanmu, bergeraklah mewujudkan mimpimu.”
(Ang Alwan Sofiyullah S,pd.)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada: kedua orang tua tercinta, atas doa dan pengorbanan yang tak ternilai, para masyaikh Pondok Pesantren Miftahul Huda Al-musri, keluarga yang selalu memberi semangat, dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, teman-teman seperjuangan yang selalu ada di masa sulit, dan diri saya sendiri, karena telah bertahan sampai titik ini.