

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

SKRIPSI



OLEH:

RICKY CAHYA PRATAMA

NPM. 18610111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**OLEH:
RICKY CAHYA PRATAMA
NPM. 18610111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Ricky Cahya Pratama, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Yateno (I), Nani Septiana (II).

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Identifikasi masalahnya adalah Masyarakat maupun mahasiswa belum sepenuhnya percaya terhadap produk telkomsel sehingga belum semua kalangan melakukan pembelian atau memakai produk telkomsel. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu telkomsel. Jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan data primer, Obyek dalam penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dilakukan di Universitas Muhammadiyah Metro. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Sampel penelitian ini berjumlah 68 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan pada variabel kerangka pemikiran meliputi kepuasan pelanggan memiliki nilai yang dapat diterima, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada variabel kerangka pemikiran meliputi kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dapat disimpulkan dari thitung lebih kecil daripada ttabel dan nilai signifikan lebih besar dari 0.05. Pada variabel kerangka pemikiran kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loylitas Pelanggan

ABSTRACT

Ricky Cahya Pratama, The Effect Of Customer Satisfaction, Customer Trust And Service Quality, On Customer Loyalty Of Telkomsel Card Users On Students Of The Faculty Of Economics And Business Muhammadiyah Metro University, Yateno (I), Nani Septiana (II).

The rapid development of telecommunications technology has had a huge impact on telecommunications service companies in Indonesia. Identification of the problem in this study is that the public and students do not fully believe in Telkomsel products so that not all people make purchases or use Telkomsel products. The purpose of this study was to determine the effect of customer satisfaction, customer trust, and service quality on Telkomsel card customers. This research used quantitative research type. This research is primary data. The object of this research is customer trust, service quality, customer satisfaction and customer loyalty. Held at the University of Muhammadiyah Metro. The sampling method used was accidental sampling. The sample of this study amounted to 68 respondents. Based on the results of the study, it shows that the indicators used in the framework of customer satisfaction variables have an acceptable value, have a positive and significant effect on customer loyalty. The indicators used in the customer framework variable have a negative and insignificant effect on customer loyalty, this can be obtained from ttable and the significant value is greater than 0.05. The indicators used in the service quality framework variable have a positive and significant effect on customer loyalty. So Customer and Service Quality have a positive and significant effect on customer loyalty, while Customer Trust has a negative and insignificant effect on customer loyalty.

Keywords: Customer satisfaction, Customer Trust, Service Quality, Customer Loyalty

RINGKASAN

Pratama, Ricky Cahya. 2022. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.* Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, SE, MM (2) Nani Septiana, S.E., M.M

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Salah satu perkembangan teknologi telekomunikasi adalah perkembangan telekomunikasi seluler. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah Masyarakat maupun mahasiswa belum sepenuhnya percaya terhadap produk telkomsel sehingga belum semua kalangan melakukan pembelian atau memakai produk telkomsel. Rasa ingin kembali pelanggan atau pengguna kartu tekomsel untuk membeli lagi produk dan memakai layanan telkomsel merupakan salah satu faktor ciri loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu telkomsel. Jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Obyek dalam penelitian proposal ini adalah kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dilakukan di Universitas Muhammadiyah Metro. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Teknik menggunakan accidental sampling. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan terhadap pengguna kartu Telkomsel. Kepercayaan Pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu Telkomsel. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna kartu Telkomsel. Jadi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

RICKY CAHYA PRATAMA
NPM. 18610111

Telah di setujui oleh

Dosen Pembimbing I



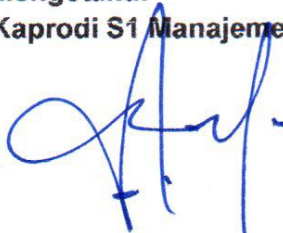
Yateno, S.E., M.M
NIDN. 0225046502

Dosen pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M
NIDN. 0220098901

Mengetahui
Kaprosdi S1 Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

RICKY CAHYA PRATAMA

NPM : 18610111

Telah Di Uji Dan Di Nyatakan Lulus


Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Juni 2022
Tempat ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro


Yateno, S.E.,M.M
NIDN. 0225046502

Ketua


Nani Septiana, S.E.,M.M
NIDN. 0220098901

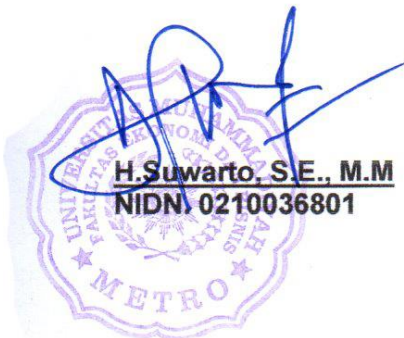
Sekretaris


Ratmono, S.E., M.M
NIDN. 0220076001

Penquji Utama

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801



MOTTO

“ Bertahan dengan harapan dan maju dengan tujuan”

(Penulis)

“ ...Sesungguhnya ALLAH tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mau mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri...”

(QS. Ar-Ra'd: 11)

“Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang ”

(Imam Syafii)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ibunda Nuraidah Saragih dan ayahanda Bambang Apriyanto, teristimewa ku persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah mendidik, merawat dan menyayangiku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan terganti, senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku dan tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a serta dukungan tanpa lelah demi keberhasilan studiku.
2. Keluarga besarku, terutama kakakku dan saudara-saudara ku yang selalu menjadi penyemangatku untuk meraih setiap impianku dan selalu berdoa yang terbaik untukku.
3. Dosen pembimbingku Bapak Yateno, S.E., M.M. dan Ibu Nani Septiana, S.E., M.M. yang bersedia meluangkan waktu berharganya untuk membimbingku dengan baik hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen UM Metro yang telah memberikan ilmunya kepadaku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO”** dapat saya selesaikan. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti menghaturkan rasa terimakasih kepada bapak /ibu yang terhormat :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Yateno, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Nani Septiana, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Serta semua pihak yang telah membantu dan berperan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan serta bantuan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat dijadikan pedoman untuk melakukan penelitian. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak dari kekurangan untuk itu, penulis mengharapkan masukan serta sasaran yang membangun guna perbaikan selanjutnya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua.

Metro, Juli 2022

Ricky Cahya Pratama

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ricky Cahya Pratama

Npm : 18610111

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro" adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

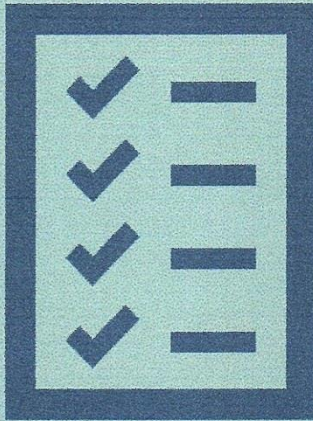
Metro, 2022
Penulis



Ricky cahya pratama
NPM. 18610111



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2734/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RICKY CAHYA PRATAMA
NPM : 18610111
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGANDAN KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Juli 2022
Kepala Unit,

**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801**

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

COVER.....	I
HALAMAN LOGO	II
HALAMAN JUDUL	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT.....	V
PERSETUJUAN	VI
PENGESAHAN	VII
RINGKASAN.....	VIII
MOTO.....	IX
PERSEMBAHAN	X
PERNYATAAN TIDAK PELAGIAT	XII
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN(SIMILARTY CHECK).....	XIII
KATA PENGANTAR	XiV
DAFTAR ISI	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.	8
BAB II KAJIAN LITERATUR	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Kepercayaan Pelanggan	15
4. Kualitas Layanan	19
5. Loyalitas Pelanggan.....	25
B. Hasil Penelitian Relevansi.....	30
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	35
C. Metode Penelitian	35
1. Definisi Operasional Variabel	35
2. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	40
F. Pengujian Persyaratan Analisis.....	41
G. Pengujian Hipotesis	42
H. Hipotesis Statistik	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran umum objek penelitian	45
1. Sejarah singka perusahaan	45
B. Hasil uji analisis data	46
1. Pengujian persyaratan instrumen.....	46
2. Pengujian persyaratan analisis	50
3. Pengujian hipotesis	61
4. Hipotesis statistik	63
C. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR LITERATUR

DAFTAR TABEL

1. Proporsi jumlah pelanggan telkomsel.....	3
2. Data Prasurvey	3
3. Hasil Prasurvey Kuesioner.....	4
4. Hasil Penelitian Relevan	30
5. Kisi-kisi Kuesioner.....	37
6. Skala Likert.....	40
7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	46
8. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan	47
9. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	48
10. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	49
11. Hasil Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan.....	51
12. Hasil Uji Linieritas Kepercayaan Pelanggan	52
13. Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan	53
14. Hasil Uji Homogenitas Kepuasan Pelanggan.....	53
15. Hasil Uji Homogenitas Kepercayaan Pelanggan	54
16. Hasil Uji Homogenitas Kualitas Layanan.....	54
17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	60
18. Hasil Uji T	61
19. Hasil Uji F	62
20. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	63
21. Hasil Hipotesis Statistik Kepuasan Pelanggan.....	64
22. Hasil Hipotesis Statistik Kepercayaan Pelanggan	64
23. Hasil Hipotesis Statistik Kualitas Layanan	64

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....	33
2. Diagram Kepuasan Pelanggan.....	56
3. Diagram Kepercayaan Pelanggan.....	57
4. Diagram Kualitas Layanan.....	58
5. Diagram Loyalitas Pelanggan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Kuesioner
Lampiran 2	: Data Mentah Skor Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	: Data Mentah Total Skor Jawaban Kuesioner
Lampiran 4	: Uji Validitas
Lampiran 5	: Uji Reabilitas
Lampiran 6	: Uji Normalitas
Lampiran 7	: Uji Linieritas
Lampiran 8	: Uji Homogenitas
Lampiran 9	: Uji Persamaan
Lampiran 10	: Tabel r
Lampiran 11	: Tabel Nilai t
Lampiran 12	: Tabel Nilai $F_{0.05}$
Lampiran 13	: Pemetaan Jumlah Pelanggan Telkomsel & Profil Kota Metro
Lampiran 14	: SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi
Lampiran 15	: Penerimaan Jurnal Disertifikasi
Lampiran 16	: Form Persetujuan Sidang Skripsi
Lampiran 17	: Lembar Konsultasi Dan Bimbingan Skripsi
Lampiran 18	: Daftar Riwayat Hidup