



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU TELKOMSEL**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**Hendra Laksana Astika**  
**NIM. 13.10.411.207**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**MEI, 2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HENDRA LAKSANA ASTIKA**

Nim : **13.10.411.207**

Prodi : **Manajemen**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember)**; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia mempertanggung jawabkan apabila ada pihak-pihak yang dirugikan dengan adanya substansi yang tidak saya sebutkan sumbernya dan tidak sesuai dengan kebenarannya.

Jember, 06 Juli 2017

Yang Menyatakan,



**Hendra Laksana Astika**

**NIM. 13.10.411.207**

# PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU TELKOMSEL**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember)

## SKRIPSI

Oleh:

**Hendra Laksana Astika**

**NIM. 13.10.411.207**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtalining T, M.Si.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember)**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis


Tanggal : 06 Juli 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
**Dr. Toni Herlambang, MM**  
NPK 06 03 425

Anggota 1,

  
**Feti Fatimah, SE, M.M**  
NPK 07 09 622

Anggota 2,


  
**Dra. Wenny Murtalining T, M.Si**  
NPK 84 07 039

Mengesahkan :



  
**Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan

  
**Drs. Anwar, M.Sc**  
NPK 85 03 125

## MOTTO

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada-Nya aku bertawakal”.

(QS. At-Taubah : 129)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.

(Q. S. Al-Baqarah : 216)

“Jika kamu bertaqwa, Allah akan membimbingmu”.

(QS. Al-Baqarah : 282)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah : 286)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya kepadaku dala mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Skripsi ini saya persembahkan, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya, dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
2. Untuk kedua orang tuaku, yang selama ini mendidik, membimbingku, dan tiada hentinya menyayangiku, serta selalu menuntunku ke jalan dunia dan akhirat. Mereka adalah penguat hati dan langkahku di dunia dan akhirat.
3. Untuk keluarga besarku yang selama ini juga mendidik dan menyayangiku.
4. Teman-teman manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.

## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. (2) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. (3) pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 95 responden. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pengambilan sampel accidental sampling dengan sampel 95 responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (explanatory). Dari hasil analisis regresi linier berganda menggunakan spss versi 23 diperoleh nilai koefisiensi variabel kualitas produk, kepercayaan, kepuasan dengan arah positif. Hasil uji spss versi 23 yang di peroleh menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas pelanggan.*

## ABSTRACT

*The formulation of problem in this research is product quality, trust, and satisfaction to customer loyalty. This study aims to determine: (1) the effect of product quality on customer loyalty. (2) the influence of trust on customer loyalty. (3) the effect of satisfaction on customer loyalty. The sample in this study amounted to 95 respondents. The type of quantitative descriptive research using sampling method samples accidental with a sample of 95 respondents. The nature of the research is explanatory. From result of multiple linear regression analysis using spss version 23 result of combination of variable coefficient of product quality, trust, satisfaction with positive direction. The results of spss test version 23 that dielim indicate product quality, trust, and satisfaction that significantly influence customer loyalty either partially or simultaneously.*

**Keywords:** *Product Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhoNya pada akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KARTU TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)”.

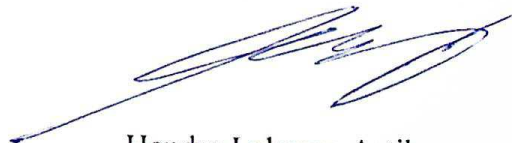
Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain.

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Bapak Dr. Toni Herlambang, MM, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, ibu Feti Fatimah, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Wenny Murtalining T, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 06 Juli 2017

Yang menyatakan,



Hendra Laksana Astikaa

NIM. 1310411207

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Produk .....	9
2.1.3 Kepercayaan .....	12
2.1.4 Kepuasan.....	14

2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis.....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Identifikasi Variabel.....	26
3.3 Defenisi Operasional Variabel .....	36
3.4 Desain Penelitian.....	28
3.5 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.5.1 Populasi Dan Sampel.....	28
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Jenis Data Dan Sumber Data.....	30
3.6.1 Data Primer.....	30
3.6.2 Data Skunder .....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Kuantitatif.....	32
3.8.2 Uji Validitas.....	33
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	33
3.8.4 Regresi Linear Berganda .....	34
3.8.5 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.6 Uji Hipotesis .....	36
3.8.7 Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah PT. Telkomsel.....	38
4.1.2 Gambaran Umum Produk.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	41

4.2 Analisis Deskriptif.....	41
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	43
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	46
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.3.4 Uji Hipotesis .....	52
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	54
4.4 Pembahasan.....	54
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel .....	4
Tabel 1.2	: Penetrasi Pengguna Internet .....	5
Tabel 1.3	: Data Survei Awal .....	6
Tabel 2.1	: Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2	: Responden Menurut Usia .....	42
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Kepercayaan .....	44
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan .....	45
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas .....	46
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.11	: Hasil Uji Hipotesis .....	53
Tabel 4.12	: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi Perusahaan .....	41
Gambar 4.1	: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Gambar 4.2	: Hasil Uji Normalitas .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Data
- LAMPIRAN 3 : Frekuensi Jawaban Responden
- LAMPIRAN 4 : Uji Instrumen Data
- LAMPIRAN 5 : Regresi, Uji Asumsi Klasik Dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6 : Dokumentasi Penelitian