

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PALANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL  
(Studi kasus pada pelanggan kartu telkomsel di kampus STIE  
Malangkucecwara Malang)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi*



Oleh :

**BERNART ALAN SCHRAVEN**

K.2017.1.34329

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA MALANG**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2022

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PALANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL  
(Studi kasus pada pelanggan kartu telkomsel di kampus STIE  
Malangkucecwara Malang)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi*



Oleh :

**BERNART ALAN SCHRAVEN**

K.2017.1.34329

Nomor Pokok : K.2017.1.34329

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

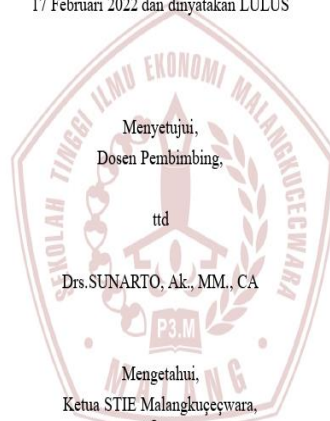
2022


## SKRIPSI

-FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL (  
STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIE MALANGKUCECWARA MALANG )

Oleh:  
BERNART ALAN SCHRAVEN  
K.2017.1.34329

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
17 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS



  
Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 5 Februari 2022.



Mahasiswa

Bernart Alan Schraven.

NPK:K.2017.1.34329

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan Kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel studi kasus mahasiswa STIE Malangkececwara Malang” dengan sebaik-baiknya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada studi Manajemen di STIE Malangkececwara. Dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan rahmatnya dan selalu memberikan jalan terbaik saat penulis menemui kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PH. D. Selaku ketua STIE Malangkececwara
3. Ibu Dra. Lindananti, M.M Selaku ketua program studi Manajemen
4. Drs.Sunarto, Ak., MM., CA Selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini
5. Ibu Dr. Rina Rahmawati, S.E, MM, CAAC Selaku dosen wali yang selalu membantu dan menyemangati selama tahap perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkececwara atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama empat tahun ini.
7. Bapak Gabriel Martin Schraven dan Mama Adolfina Elly Bunga yang sudah menjadi orang tua terhebat dalam hidup penulis, orang yang setiap saat selalu memberikan doa, cinta, nasehat, dukungan, pengorbanan, dan semangat disetiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu serta terus membiayai untuk menyelesaikan studi ini. Serta kepada adik tercinta

Anthony Schraven dan Berlian Schraven yang tiada henti memberi dorongan dan semangat untuk selalu mendukung penulis.

8. Teman-teman seperjuangan di STIE Malangkececwara Malang, Maya Veronika Mau, Ian Ndawi, Chris, Rio Didoek, Innocensio Ria, Pierre Ladjar, Yosry Saban , dan Deodathus Harry yang selalu membantu saya didalam dan diluar kelas, ingatkan saya ada kelas pagi, kelas pengganti, membanguni, kerja tugas dari maba sampai semester 8, menjadi teman bagadang dalam proses pembuatan skripsi dari malam hingga pagi, memberikan semangat agar sama-sama menyelesaikan kuliah dan juga selalu ada dalam kondisi suka maupun duka serta menjadi keluarga yang terbaik di tahan perantauan.
9. Teman-teman Manajemen 2017, khususnya kelas D, terima kasih untuk semangat, serta kebersamaan yang terjalin selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja samanya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Semoga Tuhan memberikan balasan yang lebih atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, Februari 2022

Penulis

Bernart Alan Schraven

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh dari Citra Merek, Harga, Promosi, Signal/jaringan Telepon, Loyalitas Pelanggan sebagai variabel independent terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sampel penelitian ini adalah 100 responden mahasiswa STIE Malangkucacwara. Metode analisis yang digunakan ialah analisis regresi linear berganda dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas dengan SPSS ( Statistical Package For the Social Sciences) sebagai alat analisis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah citra merek dan signal/jaringan telepon tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga, promosi, dan loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Citra Merek, Harga, Promosi, Signal/jaringan Telepon, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

## **Abstract**

This research was conducted with the aim of testing the effect of Brand Image, Price, Promotion, Telephone/Network Signals, Customer Loyalty as the independent variable to the customer as the dependent variable. This research uses a qualitative research type. The sample of this research is 100 student respondents of STIE Malangucacwara. The analytical method used is multiple linear regression analysis by first doing the classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test with SPSS (Statistical Package For the Social Sciences) analysis tool. The results obtained from this study are brand image and telephone/network signal have no significant effect on customer satisfaction while price, promotion, and loyalty have a significant effect on customer satisfaction.

**Key words :** Brand Image, Price, Promotion, Signal/Telephone Network, Customer Loyalty, Customer goals.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa dan Roh Kudus, atas segala berkat dan anugerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

## DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.2 Citra Merek.....	9
2.1.3 Harga .....	9
2.1.4 Promosi.....	13
2.1.5 Signal/Jaringan Telepon .....	15
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Model Konseptual Penelitian .....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	25
3.3 Variabel, Operasional dan Pengukuran .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5 Metode Analisis.....	30
3.5.1 Uji Validitas.....	30

3.5.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.2 Analisis Deskriptif.....	38
4.3 Pengujian Model dan Hipotesis.....	46
4.4 Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Kontribusi Penelitian .....	59
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	59
5.4 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Table 3.1 Operasional Variabel.....	26
Table 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Table 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	39
Table 4.3 Deskripsi Data Variabel Citra Merek.....	40
Table 4.4 Deskripsi Data Variabel Harga .....	41
Table 4.5 Deskripsi Data Variabel Promosi.....	42
Table 4.6 Deskripsi Data Variabel Signal/Jaringan Telepon.....	43
Table 4.7 Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan .....	43
Table 4.8 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	47
Table 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	48
Table 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Table 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	52
Table 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	54
Table 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 ..... 62  
Lampiran 2 ..... 66