

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA *PROVIDER* TELKOMSEL
Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019
UPN “Veteran” Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar
Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



Kenanga Ayu A P

141150258

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

YOGYAKARTA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PROVIDER TELKOMSEL
(Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019 UPN “Veteran”
Yogyakarta)**

Disusun Oleh:

Kenanga Ayu Andriana Putri
NIM: 141150258

Telah disetujui dengan baik Yogyakarta, 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama I

Pembimbing Utama II

Dr. Hendro Widjanarko, MM.
NIP. 2 7007 980187 1
NIK. 2 7509 980 190 1

Drs. Didit Herlianto, M.Si
NIP. 2 7408 970170 1

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan

judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA *PROVIDER* TELKOMSEL
(Survey Pada Mahasiswa Tahun Angkatan 2019
UPN “Veteran” Yogyakarta)**

dan diajukan untuk diuji pada hari, tanggal , adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 1 Januari 2020

Yang memberi pernyataan

Kenanga Ayu Andriana P

MOTTO

“Three simple rules in life : If you don’t go after what you want, you’ll never have it. If you don’t ask, the answer will always be no. If you don’t step forward, you will always be in the same place”

–The Female Hustlers–

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA *PROVIDER* TELKOMSEL
(Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019
UPN “Veteran” Yogyakarta)
KENANGA AYU ANDRIANA PUTRI
NIM: 141150258**

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Andriananiken12@gmail.com**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *provider* telkomsel dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta yang merupakan pelanggan *provider* Telkomsel. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 355 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

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

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how much service quality influence, price and trust of Telkomsel customer provider loyalty with customer satisfaction as *intervening* variable. The sample used in this study is the UPN student "Veteran" Yogyakarta who is a Telkomsel customer provider. The instrument used for data collection is a questionnaire measured on a Likert scale. The number of respondents in this study was 355 respondents. The research method used is a quantitative descriptive method with the data analysis technique using path analysis. The results show that there is a positive and significant influence between the quality of service to customer loyalty, there is a positive and significant influence between the price to customer loyalty, there is a positive influence and significant between trust in customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Price, Trust, Customer Loyalty and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Provider Telkomsel (Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019 UPN “Veteran” Yogyakarta** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dosen Pembimbing 1, Hendro Widjanarko, DR, MM yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing, memberikan saran, doa, serta motivasi selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing 2, Didit Herlianto, DRS, Msi yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing, memberikan saran, doa, serta motivasi selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
3. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Papa, Mama, kakak dan adik yang selalu memberikan dorongan dan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat yang selalu menemani dan memberikan dukungan moril selama pengerjaan skripsi ini.
6. Aiesec UPN “Veteran Yogyakarta dan Aiesec Kharkiv yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga selama penulis menempuh pendidikan di kampus UPN “Veteran” Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala keterbatasan yang ada, untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pemikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Wasalamu'alaikum.

Yogyakarta, Desember 2019

Kenanga Ayu Andriana P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hubungan Antar Variabel.....	30
D. Kerangka Pemikiran.....	34
E. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Jenis Data Penelitian.....	50
E. Prosedur Pengambilan Data.....	50
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	51
G. Definisi Operasional Variabel.....	52

H. Skala Pengukuran Variabel.....	55
I. Uji Instrumen.....	56
J. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif.....	66
B. Analisis Kuantitatif.....	74
C. Pembahasan.....	96
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Pengguna <i>Provider</i> Telkomsel di Indonesia Tahun 2018.....	3
1.2	Tabel Pengguna <i>Provider</i> Telkomsel di Indonesia Tahun 2019.....	3
1.3	Tabel Harga Paket Internet 2019.....	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
3.1	Jumlah Sampel Per-Jurusan.....	49
3.2	Interval Kategori Jawaban pada Variabel Penelitian.....	56
3.3	Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian.....	57
3.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan usia	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	67
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	68
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan menggunakan <i>provider</i> Telkomsel.....	69
4.6	Persepsi responden variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.7	Persepsi responden variabel Harga.....	71
4.8	Persepsi responden variable Kepercayaan.....	72
4.9	Persepsi responden variable Kepuasan Pelanggan.....	73
4.10	Persepsi responden variabel Loyalitas Pelanggan.....	74
4.11	Hasil analisis Regresi sederhana.....	75
4.12	Hasil analisis Regresi sederhana.....	76
4.13	Hasil analisis Regresi sederhana.....	78
4.14	Hasil Analisis Regresi sederhana.....	94

DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik Kecepatan Internet Pengunduhan <i>Provider</i> di Indonesia 2019.....	5
1.2	Grafik Kecepatan Internet Pengunggahan <i>Provider</i> di Indonesia 2019.....	6
1.3	Grafik Kecepatan Internet Provider Indonesia 2018.....	6
2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
4.1	Model <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur)	81
4.2	Model <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur)	86
4.3	Model <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur)	90

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian.....	110
2	Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden.....	116
3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	127
4	Tabel r.....	133
5	Rekapitulasi Data Penelitian 355 Responden	136
6	Uji Hipotesis.....	214
7	Uji Sobel.....	227

