

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA  
TELKOMSEL SIMPATI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**ARISTYA RAHADIYAN DEWANGGA**

2006210184

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2013**

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA  
TELKOMSEL SIMPATI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ARISTYA RAHADIYAN DEWANGGA**

**NIM :2006210184**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 13-02-2013



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA  
TELKOMSEL SIMPATI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**ARISTYA RAHADIYAN DEWANGGA**

**2006210184**

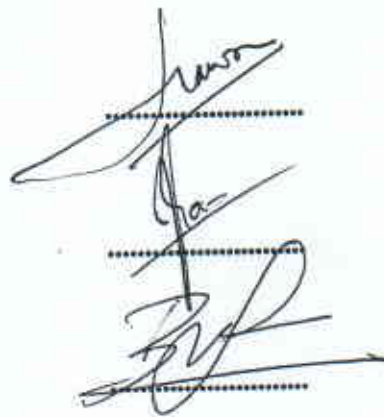
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 15 Maret 2013

Tim Penguji

**Ketua** : **Drs. Irawan, M.M.**

**Sekretaris** : **Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**

**Anggota** : **Bagus Suminar, S.E.,S.Psl.,MM.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aristya Rahadiyan Dewangga  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juni 1988  
N.I.M : 2006210184  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kualitas  
Layanan terhadap Loyalitas pada Pengguna  
Telkomsel Simpati di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 4 - 04 - 2013



Widya Silvy S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 4 - 04 - 2013



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

## MOTTO

***Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya.***

## PERSEMBAHAN

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kelancaran akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna *Provider* Telkomsel Simpati di Surabaya”. Tentunya dalam penulisan skripsi ini penulis juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya untuk :

- ✓ Kedua orang tua saya Papa & Mama yang telah menuntunku dengan sabar agar aku benar – benar bisa menjadi manusia yang berguna dan mandiri , dan memberikan dukungan baik moril secara materil, aku mintamaaf kalau terkadang aku berbuat salah dan suka semaunya sendiri tapi “*Mom and Dad, you've seen me laugh, you ever see i cry, and you were always there with me, I might not always say this, but thank you for everything and I love you.*”. Suatu saat aku pasti akan membuat Papa & Mama bangga. Bantu aku dengan doa agar kesuksesanku kelak bisa tercapai dan dilancarkan oleh Allah. Untuk adik – adiku Indra, Cita dan si bungsu Gani jagoan – jagoanku kalian adalah penyemangat hidupku, maaf kalau kakakmu ini sering marah, tetapi jujur itu semua untuk kebaikan kalian dan kakak sayang kalian.
- ✓ Untuk keluarga besar Papa & Mama terima kasih juga untuk doa dan dukungan kalian semua, maaf belum bisa membalas semua kebaikannya, pakde, budhe, om, tante serta saudara – saudaraku (yang belum selesai ayo cepet selesaikan tiru aku yg sudah selesai tpjgn ditiru lamanya..hahahaha.).
- ✓ Untuk calon pendampingku Ragil Andika Sari, terima kasih sudah sabar menungguku, dan memberi aku dorongan selama ini. Trima kasih juga untuk 8 tahun kita .ini saatnya aku memulai hidupku sendiri dan untuk kita, I love you.

✓ Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan, untuk bu Lindi dosen wali saya yang paling baik (hahahaha), “the best inovator”, yang tidak pernah lelah memberikan nasihat dan tips – tips yang sangat berguna kelak,. Untuk pak Soni selaku dosen pendamping saya yang tidak pernah lelah mencurahkan tenaga dan waktunya di tengah kesibukan beliau untuk kami para anak bimbingan yang terkadang lelet ya pak hehehe tetapi selalu telaten, untuk Ibu Emma, Pak irawan, Pak Bagus, terima kasih atas bimbingannya selama proses pengerjaan proposal hingga selesainya skripsi saya.

✓ Keluarga besar UKM PFC : Indra (Bolot),Tian(Black), Bayu, Puput, Rizal (Amsyong), Adif (Moto), Andi (Gokong), Aswin (Godek), Dedi Deon, AnisaWidi, Yana, Vira , Nisa, Rani, Prima, Risa, Mustika, Rendro, Bagus, Jaka, Doni, Cipet, Nyoman, Uji, Feri, Dani, Yudi, Seno, Ali, Zaki, Resi, Bintang, Hermas (Tom), Andik (Kacong), Yanuar, Ipang, Danang, Dadang, Nico (Ketek), Najib, Denis, Dani, Arif, Ferdi, Bagus, Riko, Jeck (Jo), Hilman, Dandi, Fath, Ari, Oki, Juliana (Julek), Cindi, Zeno, Ramala dan lainnya yang mungkin tidak bisa saya sebutkan satu – satu, terima kasih telah menjadi tempat pembelajaran kedua saya di kampus, terima kasih untuk pengalaman organisasi dan kebersamaan yang diberikan, senang bekerja sama dengan kalian semua dan tentunya sangat berkesan buat saya. Semoga PFC tetap jaya dan semakin terdepan Bravo PFC KAYA !! :D

✓ Terima kasih Buat teman – teman PENGHIBUR FC : Vega, Dimas, Satria, Andi, Rojak Alam, Jaedi, tiyo, kalian bukan hanya sekedar tim futsal dan sarana penyalur hobi tapi bagi aku kalian adalah keluarga, kebersamaan kita adalah kekuatan Bravo PENGHIBUR FC !!! .

✓ Bagi temen- temen yg sering aku repotintrimakasih atas saran , bantuan, ilmu, dan penyelesaian yg kalian berikan.sangat berarti sekali,*thanks guys*.

✓ Terakhir saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi yang mungkin tidak bisa saya sebutkan satu per satu terutama dalam proses penyebaran kuesioner dan yang telah menjadi responden saya.

- **TERIMA KASIH** -

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna *Provider* Telkomsel Simpati di Surabaya”. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini saya telah mendapat banyak bimbingan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. TatikSuryani, M.M. selakuKetua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu MellyzaSilvy, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Lindiawati. M.M. selakuDosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.selakuDosen Pembimbing dalam proses penulisan skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama proses penulisan ini hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulisan mengharapakan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 4 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 RubenChumpitazCaceres dan Nicholas G Paparoidamis (2007).....	14
2.1.2 Wei-Ming Ou, Chia-Mei Shih,Chin Yuan Chen, Kuo-Chang Wang (2011) .....	15
2.1.3 IliasSantouridis and PanagiotisTrivellas (2010).....	16
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1Kualitas Layanan .....	17
2.2.2Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3 Kepercayaan .....	25
2.2.4 Loyalitas Pengguna .....	27
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	31
2.2.6 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pengguna .....	32
2.2.7 Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Kepercayaan .	33
2.2.8 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna..	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Batasan Penelitian .....	37
3.3 Identifikasi Variabel .....	37



3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.4.1	Definisi Operasional .....	38
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	40
3.5	Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi .....	41
3.5.2	Sampel .....	41
3.6	Instrumen Penelitian .....	42
3.7	Data Dan Metode Pengumpulan Data .....	44
3.7.1	Jenis dan sumber data .....	44
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8	Teknik Analisis Data .....	44
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	45
3.8.2	Analisis Statistik .....	45

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1	Gambaran dan Subyek Penelitian.....	53
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	54
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian Telkomsel Simpati .....	57
4.2	Analisis Data .....	57
4.2.1	Analisis Data Deskriptif .....	58
4.2.2	Pengujian Kualitas Data .....	61
4.3	Analisis Data .....	63
4.3.1	Hasil Pengujian Kausalitas .....	66
4.4	Pembahasan .....	68

#### BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	75
5.3	Saran .....	75
5.3.1	Saran bagi Telkomsel Simpati .....	75
5.3.2	Saran bagi peneliti yang akan datang .....	77

#### DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Operator Seluler Di Indonesia Per Agustus Tahun 2011 .....	6
Tabel 1.2 Daftar Komplain Pengguna Telkomsel Simpati .....	7
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	16
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Pertanyaan Kuesioner .....	43
Tabel 3.2 Kriteria Goodness Of Fit .....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian	57
Tabel 4.6 Kategori Mean .....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan .....	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan .....	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Validitas .....	62
Tabel 4.12 Hasil Reliabilitas .....	62
Tabel 4.13 Hasil Normalitas Data .....	64
Tabel 4.14 Hasil Outlier Data .....	64
Tabel 4.15 Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Kausalitas .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur.....	47
Gambar 4.1 Model Diagram Jalur.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Korelasi
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Regresi
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik