

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UPN VETERAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ARMANDA ARDIANTA
19012010344/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UPN VETERAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**ARMANDA ARDIANTA
19012010344/FEB/EM**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN VETERAN JAWA TIMUR

Disusun Oleh :

ARMANDA ARDIANTA
19012010344 / FEB / EM


Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 23 Februari 2024

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M
NIP. 196708182021211001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

5 2 APR 2024


Dr. Dra. E. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Armanda Ardianta
NPM : 19012010344
NIK : 3578040906010010
Tempat/ Tanggal Lahir : Surabaya/ 09-06-2001
Alamat : Jagir Sisosermo GG 7/ 128, Surabaya
Judul Artikel : The Influence of Satisfaction and Trust on Sympathy Card
Customer Loyalty in Students of the Faculty of Economics
and Business UPN Veteran East Java

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibataalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 18 Maret 2024

Yang menyatakan,



Armanda Ardianta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat serta Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun judul yang penulis yaitu : **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN VETERAN JAWA TIMUR”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya tulus dari hati penulis yang paling dalam kepada seluruh pihak yang senantiasa memberikan doa, nasehat, dukungan serta ilmu kepada penulis tiada henti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut sebagai berikut :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, MT, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak arahan maupun bantuan secara tulus dan penuh kesabaran selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran berharga selama penulis menjalani perkuliahan.
6. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala keperluan administrasi perkuliahan.
7. Kedua orangtua dan keluarga yang telah memberikan doa, perhatian serta dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Istri Penulis yang telah membantu dan memberikan semangat maupun dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada. Akhir kata penulis menyampaikan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pemasaran.....	13
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.5 Kepercayaan Pelanggan.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1 Definisi Operasional	27
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	35
3.4.1 Teknik Analisis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Telkomsel.....	45
4.2 Deskriptif hasil Penelitian	46
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
4.2.3 Deskriptif variabel Kepercayaan	50
4.2.4 Deskriptif variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.3 Analisa dan Pengujian Hipotesis	53
4.3.1. Analisis Model PLS	53
4.3.2. Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	54
4.3.3. Inner Model (Pengujian Model Struktural)	59
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	60
4.4 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN & SARAN	65

5.1 KESIMPULAN	65
5.2 SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan Operator Seluler di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3. 1 Struktur Langkah PLS.....	37
Gambar 3. 2 Contoh Diagram Jalur PLS.....	39
Gambar 3. 3 Persamaan Model Indikator Refleksif	40
Gambar 3. 4 Persamaan Model Indikator Formatif.....	40
Gambar 3. 5 Algoritma PLS.....	41
Gambar 4. 1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square.....	53
Gambar 4. 2 Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index kategori SimCard.....	3
Tabel 1. 2 Tingkat Pengaduan Ketidakpuasan Pelanggan Perusahaan Telekomunikasi Tahun 2020	4
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Ketidakpuasan Pelanggan	5
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur	47
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4. 6 Outer Loadings (Mean,STDEV, T-Values)	54
Tabel 4. 7 Cross Loadings.....	55
Tabel 4. 8 Average variance extracted (AVE)	56
Tabel 4. 9 Composite Reliability.....	57
Tabel 4. 10 Latent Variable Correlations	58
Tabel 4. 11 R-Square.....	59
Tabel 4. 12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)	60

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN VETERAN JAWA TIMUR

OLEH :

ARMANDA ARDIANTA

19012010344/FEB/EM

Persaingan bisnis dalam perkembangan era globalisasi saat ini membuat perusahaan harus cepat berfikir keras bagaimana bersikap dan bertindak efektif dan efisien, terlebih menghadapi persaingan di lingkungan bisnis yang bergerak sangat cepat serta mengikuti zaman dan penuh dengan ketidakpastian. Dengan faktor persaingan maupun keluhan ketidakpuasan terhadap penggunaan kartu operator seluler khususnya, membuat telkomsel harus meningkatkan value yang mereka miliki agar meminimalkan pengguna berpindah ke operator lain serta tetap menjaga loyalitas pelanggan terutama pada kartu simpati sebagai salah satu produk telkomsel. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis loyalitas pelanggan dengan melihat pengaruh kepuasan dan kepercayaan apakah dapat memengaruhi loyalitas pelanggan simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur angkatan 2019 - 2022. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. dengan 100 responden yang ditetapkan sebagai sampel. Metode kuesioner merupakan metode untuk pengumpulan data pada penelitian ini. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan maka akan meningkatkan pula loyalitas pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN Veteran Jawa Timur sebagai pelanggan kartu simpati tersebut.

Kata kunci: Kepuasan; Kepercayaan; Loyalitas Pelanggan