

Pengaruh *Service Quality*, *Brand Trust* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Kartu Prabayar Simpati Telkomsel
(Studi pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Jepara)



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S.1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:

Wawan Edi Setiawan

NIM. 181110002381

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh *Service Quality*, *Brand Trust* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Kartu Prabayar Simpati Telkomsel

(Studi pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Jepara)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk di pertahankan Dihadapan
tim penguji skripsi pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Wawan Edi Setiawan

NIM : 181110002381

Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing



(Dr. Ali, S.E., M.M.)

NIDN. 0604106902

Tgl : 26 April 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh *Service Quality*, *Brand Trust* dan *Customer Experience* Terhadap

***Customer Satisfaction* Kartu Prabayar Simpati Telkomsel**

(Studi pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Jepara)

Nama Penyusun : Wawan Edi Setiawan

Nim : 181110002381

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari selasa tanggal 17 Mei 2022


Penguji I

Penguji II



(Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.)

NIY. 1 701015 97 013



(H. Much Imron, S.E, M.M.)

NIY. 1 650802 97 011

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara



Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si.

NIY. 1 680817 08 055

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Program Studi Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “Pengaruh *Service Quality*, *Brand Trust* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* kartu prabayar simpati Telkomsel”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Dr. Ali, S.E., M.M.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 26 April 2022



Wawan Edi Setiawan

NIM: 181110002381

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“LIFE IS NEVER FLAT”

(Penulis)

“orang baik bukan orang yang tidak pernah melakukan kesalahan, tetapi dia menyadari kesalahannya dan memperbaikinya”

(H. Rhoma Irama)

“Hiduplah seakan kamu akan mati besok, belajarlal seakan kamu hidup selamanya”

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini saya persembahkan dan dedikasikan sepenuhnya kepada Kedua Orang Tua dan Saudara-Saudaraku yang selalu mendoakan saya agar diberikan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan tidak lupa teman-teman yang sudah mendukung agar cepat terselesaikan tugas akhir ini.

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *service quality*, *brand trust* dan *customer experience* terhadap *customer satisfaction* kartu simpati Telkomsel.

Penulis : Wawan Edi Setiawan

NIM : 181110002381

Prodi : Manajemen

Pembimbing I : Dr. Ali, S.E., M.M.

Penguji I : Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.

Penguji II : H. Much Imron, S.E, M.M.

Tanggal Ujian : 17 Mei 2022

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus dicapai perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Service Quality*, *Brand Trust* dan *Customer Experience* mempengaruhi *Customer Satisfaction* kartu prabayar Simpati Telkomsel. Metode analisis data digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, metode ini merupakan suatu metode analisis data yang menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat diketahui secara pasti dengan perhitungan matematik. Objek penelitian ini adalah kartu prabayar simpati telkomsel dikarenakan sekarang ini salah satu kebutuhan primer masyarakat adalah kebutuhan akan internet. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder karena data yang didapat berasal dari sumber yang telah ada dan juga berasal dari jawaban responden atas kuesioner yang diajukan. *Purposive sampling* merupakan metode yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini dengan mendapat sampel sebanyak 100 orang. Hasil yang didapat dalam penelitian ini secara simultan bahwa variabel *service quality*, *brand trust* dan *customer experience* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* kartu prabayar Telkomsel. Sedangkan secara parsial variabel *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. dan variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Brand Trust*, *Customer Experience* dan *Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat-Nya serta sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Pengaruh *Service Quality, Brand Trust* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* kartu prabayar Telkomsel (studi pada pengguna telkomsel di kabupaten Jepara)”, sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) pada Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan maupun petunjuk dan saran dari semua pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati ini mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah memberikan segala kebijakan dalam menjalankan institusi.
2. Bapak Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara atas segala kebijakan teknis ditingkat fakultas.
3. Bapak Mohammad Yunies Edward, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara atas segala kebijakan teknis ditingkat Program Studi.

4. Bapak Dr. Ali, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan nasehat, motivasi, saran dan arahan kepada penulis selama ini.
5. Bapak H. Much Imron, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis selama kuliah.
6. Segenap Bapak Ibu dosen serta staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara yang telah membekali berbagai pengalaman dan pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
7. Kedua Orang tua peneliti yang telah memberikan support dan doanya, **Bapak Abdul Karim** dan **Ibu Mastamah** tercinta.
8. Untuk Pacarku Sri Indah Lestari, terimakasih selama ini telah memberikan support dan menjadi pendengar yang baik selama penulis mengalami kesulitan.
9. Kepada Organisasi Kemahasiswaan PMII Rayon R.A. Kartini selaku wadah pembelajaran dan tempat berproses bagi peneliti semasa aktif perkuliahan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	xiv
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II PEMBAHASAN	12

2.1.	Landasan Teori	12
2.1.1.	Pemasaran	12
2.1.2.	Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3.	<i>Customer Satisaction</i>	13
2.1.4.	<i>Service Quality</i>	15
2.1.5.	<i>Brand Trust</i>	16
2.1.6.	<i>Customer Experience</i>	17
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu	19
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
2.4.	Perumusan Hipotesis	22
2.4.1.	<i>Service Quality</i> dan Pengaruhnya terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.4.2.	<i>Brand Trust</i> dan Pengaruhnya terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.4.3.	<i>Customer Experience</i> dan Pengaruhnya terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1.	Jenis Penelitian	27
3.2.	Variablel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel.....	27
3.2.1.	Variabel Penelitian	27
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.	Data dan Sumber Data.....	29

3.4.	Populasi, Jumlah dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4.1.	Populasi.....	29
3.4.2.	Jumlah Sampel	30
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5.	Metode Pengumpulan Data	31
3.6.	Metode Pengolahan Data.....	32
3.7.	Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
4.2	Deskripsi Responden	40
4.2.1.	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	40
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.2.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Kartu Seluler Untuk Mengakses Internet	43
4.2.6.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pemakaian Kartu Telkomsel Untuk mengakses Internet	43
4.3	Deskripsi Variabel	44
4.3.1.	Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	44

4.3.2.	Deskripsi Variabel <i>Brand Trust</i>	45
4.3.3.	Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i>	47
4.3.4.	Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
4.4	Analisis Data	49
4.4.1.	Hasil Uji Kualitas Data	49
4.4.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.3.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.5	Pembahasan	61
4.5.1.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> kartu Telkomsel.....	61
4.5.2.	Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> kartu Telkomsel.....	63
4.5.3.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> kartu Telkomsel	64
BAB V PENUTUP.....		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Operator Seluler di Indonesia	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Telkomsel di Jawa Tengah	6
Tabel 1. 3 Top Brand Award Operator Seluler	6
Tabel 1. 4 Pra Survei Pengguna Kartu Seluler Jepara	7
Tabel 1. 5 Ringkasan Research Gap pengaruh service quality, brand trust, customer experience terhadap customer satisfaction	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Devinisi Operasional Variabel	28
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Menggunakan Kartu Seluler Untuk Mengakses Internet	43
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Penggunaan Kartu Telkomsel Untuk Mengakses Internet	44
Tabel 4. 7 Deskripsi Service Quality	44
Tabel 4. 8 Deskripsi Brand Trust	46
Tabel 4. 9 Deskripsi Customer Experience.....	47
Tabel 4. 10 Deskripsi Customer Satisfaction.....	48
Tabel 4. 11 Uji Validitas Service Quality	49
Tabel 4. 12 Uji Validitas Brand Trust.....	50

Tabel 4. 13 Uji Validitas Customer Experience	50
Tabel 4. 14 Uji Validitas Customer Experience	51
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 16 Uji Asumsi Klasik.....	52
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 18 Analisis Koefisien Determinasi dan Korelasi	54
Tabel 4. 19 Uji Linear Berganda.....	55
Tabel 4. 20 Uji F	57
Tabel 4. 21 Uji t	57
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r).....	60
Tabel 4. 23 Hasil Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 3. 1 Kurva Uji t.....	35
Gambar 3. 2 Kurva Uji F.....	36
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4. 2 Gambar Uji t <i>Service Quality</i>	58
Gambar 4. 3 Gambar Uji t <i>Brand Trust</i>	59
Gambar 4. 4 Gambar uji t <i>Customer Experience</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	74
Lampiran 3 Deskripsi Responden	84
Lampiran 4 Deskripsi Variabel	86
Lampiran 5 Analisis Data.....	88