

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA KARTU TELKOMSEL DI CV.TELKOMSEL
RAJAWALI MBAY**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memeroleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

ELYGIUS STEFANUS YAGA
NIM: 2015411108

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

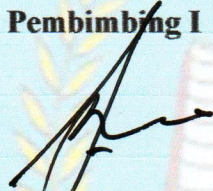
NAMA : ELYGIUS STEFANUS YAGA
NIM : 2015411108
JUDUL : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI CV.
TELKOMSEL RAJAWALI MBAY

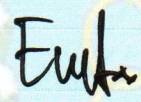
Ende, 01 Juli 2021

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN : 0826097401


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN : 0814109101

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN : 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 01 Juli 2021



**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi**

Iriany Dewi Sulaiman, SE., M.Sc
NIDN.08 2603 7001



**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen**

Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|-------|
| 01 | <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 1. | |
| 02 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 2. | |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 3. | |
| 04 | <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN : 0814109101 | 4. | |
| 05 | <u>Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE., M.Sc</u>
NIDN : 0826097401 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: “ **FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI CV. TELKOMSEL RAJAWALI MBAY**”. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 1 Juli 2021 adalah hasil karya saya.


Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Ende, 01 Juli 2021
Yang Memberikan Pernyataan



ELYGIUS STEFANUS YAGA
NIM:2015411108

	PENJAMIN MUTU UNIVERSITAS FLORES DOKUMEN LEVEL STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Dok : SOP LP2M-07 SOP-UPM/31/2020
		Revisi :
JUDUL	SURAT KETERANGAN DETEKSI PLAGIASI	Tanggal Dikeluarkan : 05 Agustus 2021
	FAKULTAS EKONOMI	Halaman : 5

SURAT KETERANGAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah, Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dengan ini menerangkan bahwa setelah dilakukan **DETEKSI PLAGIAS** Skripsi:

Nama Mahasiswa : **Elygius Stefanus Yaga**

NIM : 2015411108

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di CV. Telkomsel Rajawali Mbay

Terdeteksi sebesar 7% plagiasi yang lebih kecil dari standar plagiasi yang ditetapkan oleh SK Rektor Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Deteksi Plagiasi dan Pencegahan Plagiarisme di Universitas Flores sebesar 40 persen (rincian hasil terlampir)

Demikian surat keterangann dibuat guna diketahui seperlunya.

Ende, 05 Agustus 2021

A.N. Dekan
Ketua Unit Muta Fakultas Ekonomi,


Yulita Londa, SE., M.Si. Akt
NIDN. 0831076301

MOTO

“Pedang Terbaik Yang Dimiliki Ialah Sebuah Kesabaran Tanpa Batas”

(Stefan)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap kesederhanaan dan ketulusan hati, karya sederhana peneliti persembahkan untuk

1. Sang pencipta yang telah memberikan nafas kehidupan sepanjang perjalanan hidup ini serta bimbingan dan menuntun saya dalam segalanya.
2. Yang tercinta Bapak Kanisius Kuyu dan Mama Monika Elu yang telah melahirkan, dan membesarkanku dengan penuh kasih dan selalu sabar menunggu akan keberhasilan saya dalam menjalani perkuliahan ini
3. Yang tersayang Opa Andreas Yaga (Alm) Oma Kristina Ugha, Bibi Tekla Wea, dan Opa Stanilaus Niga.
4. .Yang tercinta Adik Sabina Wea ,Eja tote, adik Ovin, adik Mar, Noven,Wiwin, dan Aldin yang dengan setia mendoakan, membantu serta mendukung penulis dan menanti keberhasilan penulis.
5. Keluarga besar Dhoki, Bumu, dan Nangaroro yang telah berkorban dan memberikan kontribusi, dorongan kepada penulis sampai dengan merampung Skripsi ini.
6. Sahabat saya Damian, Gustin, Oris, Yoris, Manyus, serta rekan-rekan seperjuanganku angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk saya.
7. Yang tercinta keluarga besar kos Napamai yang dengan caranya masing-masing sudah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Agama, Bangsa dan Negara
9. Alamater tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Penulis menghaturkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih karuniaNya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “ **Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Di CV. Telkomsel Rajawali Mbay**” dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan serjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis diberi bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara materi maupun moril, serta dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membntu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah membantu saya selama proses perkuliahan.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan para Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Sekretaris Prodi yang telah membantu penulis dalam proses perkulihan.
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc. selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dalam bimbingan penulisan skripsi ini.

5. Bapak /Ibu Dosen yang turut memeberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempuh proses perkuliahan.
6. Seluruh pegawai CV. Telkomsel Rajawali Mbay yang telah meluangkan waktunya melayani penulis selama penelitian.
7. Pihak-pihak lain yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan, dan dukungan kepada penulis untuk menyelasiakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahawa skripsi yang dibuat ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstrukrif penulis terima dengan senang hati guna menyempurnakan skripsi ini. Dan akhirnya semoga Tuhan Yang Mha Esa memeberikan yang terbaik kepada kita semua. Amin

Ende, Juli 2021

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIANAN PUSTAKA	11
2.1. Deskripsi Teori.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Pengembangan Hipotesis	26
2.4. Kerangka Konsep Penelitian	28
AB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Pendekatan Penelitian	30
3.2. Lokasi Penelitian	30
3.3. Definisi Operasional Variabel	30
3.4. Jenis Dan Sumber Data	32
3.5. Populasi Dan Sampel	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	34

3.7. Teknik Pengukuran Data	34
3.8. Pengukuran Instrumen Penelitian	37
3.9. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
4.2. Uji Instrumen Penelitian	44
4.3. Uji Hipotesis	51
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk Inti Kartu Telkomsel	3
Tabel 1.2 Harga Kartu Telkomsel	5
Tabel 1.3 Data Pengguna Kartu Telkomsel.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Produk	43
Tabel 4.4 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Auto Korelasi	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Harga	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Produk	52
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Promosi	53
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	29
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Produk.....	44

ABSTRAK

Elygius Stefanus Yaga Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di CV. Telkomsel Rajawali Mbay, dengan Pembimbing I :Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc .Pembimbing 2 : Maria Endang Jamu, SE, MM

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan Pelangan pengguna kartu Telkomsel di Mbay (2) Apakah ada pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay (3) Apakah ada pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay (4) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1)ada pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan Pelangan pengguna kartu Telkomsel di Mbay dengan nilai beta (β) sebesar 0,327 (2) ada pengaruh positif dan signifikan aspek kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay dengan nilai beta (β) sebesar 0,561 (3) Ada pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbay dengan nilai beta (β) sebesar 0,705 (4) Ada pengaruh positif dan signifikan aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel di Mbaydengan nilai beta (β) sebesar 0,600.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Elygius Stefanus Yaga Faculty of Economics, Undergraduate Program. Factors Affecting Customers Using Telkomsel Cards in CV. Telkomsel Rajawali Mbay, with Advisor I :Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc. Advisor 2 : Maria Endang Jamu, SE, MM

This study aims to determine (1) Is there an effect of price on customer satisfaction of Telkomsel card users in Mbay (2) Is there an effect of product quality on customer satisfaction of Telkomsel card users on Mbay (3) Is there any effect of promotion on customer satisfaction of Telkomsel card users in Mbay (4) Is there any influence of service quality on the satisfaction of Telkomsel card users at Mbay. This research includes causality by using a quantitative approach. The sample in this study were 97 customers who use Telkomsel cards in Mbay. Data were collected by using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, (1) there is a positive and significant effect of price on customer satisfaction of Telkomsel card users on Mbay with a beta (β) value of 0.327 (2) there is a positive and significant influence on product quality aspects on customer satisfaction of Telkomsel card users on Mbay. with a beta (β) value of 0.561 (3) There is a positive and significant effect on customer satisfaction of Telkomsel card users in Mbay with a beta (β) value of 0.705 (4) There is a positive and significant effect on service quality on customer satisfaction of Telkomsel card users in Mbaydengan beta value (β) is 0.600.

Keywords: *Price, Product Quality, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction*