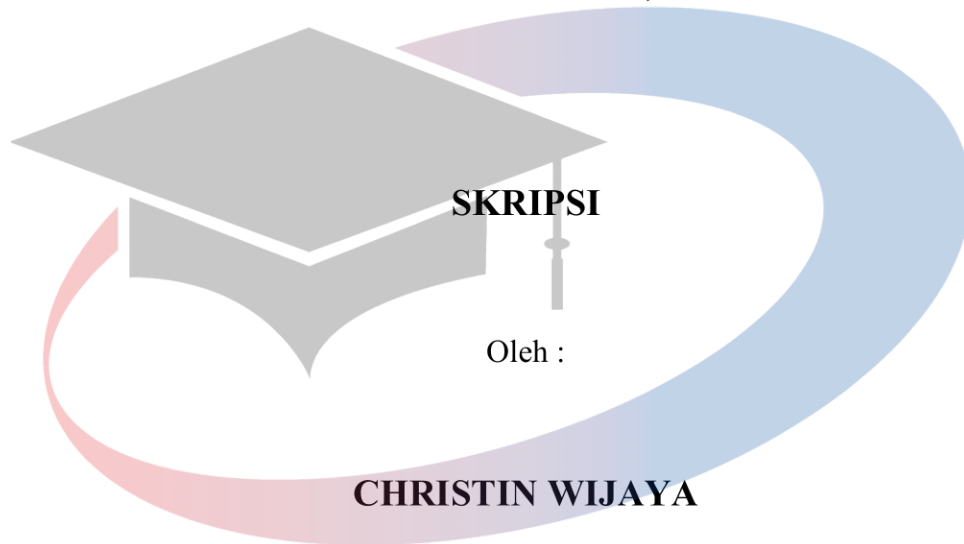


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU
TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN STIE
MIKROSKIL)**



NIM :147110046

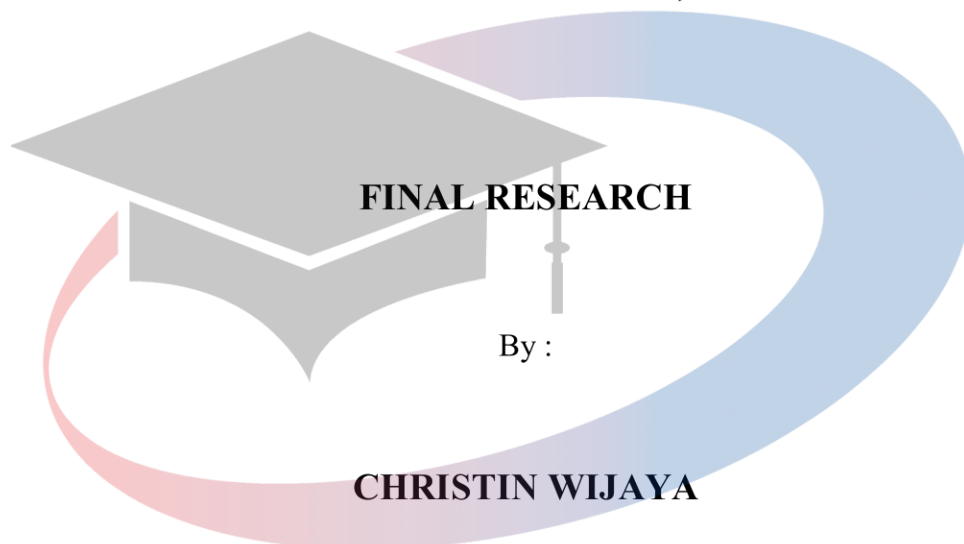


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL**

MEDAN

2018

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY AND PRICE TOWARDS CUSTOMER
LOYALTY OF TELKOMSEL CARD (CASE
STUDY ON COLLEGE STUDENT STUDY
PROGRAM OF MANAGEMENT
STIE MIKROSKIL)**



CHRISTIN WIJAYA

Student Number :147110046



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL**

MEDAN

2018

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

CHRISTIN WIJAYA
NIM : 147110046

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

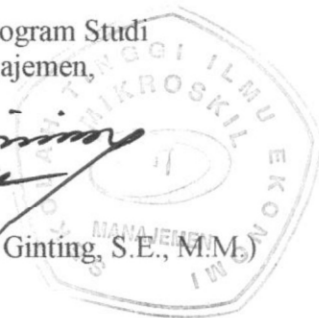
Medan, 03 Agustus 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,



(Suglanta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Christin Wijaya

NIM : 147110046

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil)

Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H. Thamrin No.112, 124 dan 140

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 03 Agustus 2018
Saya yang membuat pernyataan



Christin Wijaya



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil), baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil sebanyak 489 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 220 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial, Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Harga tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,234 atau 23,4% yang berarti bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil, sedangkan sisanya 76,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kartu Telkomsel*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine The Influence of Product Quality, Service Quality and Price Towards Customer Loyalty of Telkomsel Card (Case Study On College Student Study Program of Management STIE Mikroskil), whether simultaneously or partially. The type used in this research is descriptive quantitative research. The population of this research is all of the college student study program of management STIE Mikroskil as many as 489 people. The sampling method with total samples of 220 respondents. Data analysis method is linear regression analysis. Based on the result of the research, partially, Product Quality have an influence on Customer Loyalty, while Service Quality and Price have no influence on Customer Loyalty. Simultaneously, Product Quality, Service Quality and Price have an influence on Customer Loyalty. Adjusted R Square value is 0,234 or 23,4% it means that variable Product Quality, Service Quality and Price have an influence on customer loyalty on college student study program of Management STIE Mikroskil, while the remaining 76,6% explained by other variable that's not examined in this research.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Price, Customer Loyalty, Telkomsel Card*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK - STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK- STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK - STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
9. Kedua orang tua, adik dan teman-teman penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

10. Teman- teman Manajemen Bisnis angkatan 2014 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 03 Agustus 2018

Penulis,



(Christin Wijaya)



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Ruang Lingkup.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Kualitas Produk.....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4. Harga.....	20
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2. Review Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis	31

2.4.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.4.3.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.4.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1.	Jenis Penelitian.....	34
3.2.	Objek Penelitian.....	34
3.3.	Populasi dan Sampel.....	34
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1.	Penelitian Lapangan (Data primer).....	36
3.4.2.	Studi Pustaka.....	36
3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	37
3.6.	Metode Analisis Data.....	38
3.6.1.	Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	39
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	39
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.6.5.	Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	47
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	47
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	48

4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis.....	61
4.2.	Pembahasan.....	63
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.2.3.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Operator Seluler 2016	2
Gambar 1.2 Jumlah BTS Tiga Operator Seluler	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkomsel.....	44
Gambar 4.2 Peta Penyebaran Jaringan di Medan.....	46
Gambar 4.3 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	56
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Tarif Telepon	4
Tabel 1.2 Perbandingan Paket Internet	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Populasi Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	48
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan ..	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.10 Normalitas Kolmogorov – Smirnov.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	71
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	77
LAMPIRAN 3 HASIL SPSS	101
LAMPIRAN 4 Tabel r	108
LAMPIRAN 5 Tabel t.....	111
LAMPIRAN 6 Tabel F	114



UNIVERSITAS
MIKROSKIL