ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL DI SURABAYA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

DITA AULIA MACHMUDA
NBI : 121308044

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2017

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL DI SURABAYA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

DITA AULIA MACHMUDA
NBI : 121308044

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2017

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DITA AULIA MACHMUDA

NBI : 121308044

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL DI SURABAYA BARAT

Surabaya, 2017

Mengetahui, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Disetujui Dosen Pembimbing
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS	Dra. Hj. Sri Andayani, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

25 Januari 2017

Dewan Penguji

1. Dra. Hj. Sri Andayani, MM ( )
   Ketua

2. Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM ( )
   Anggota

3. Drs. Ute Chainiz Nasution, MS ( )
   Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Dita Aulia Machmuda
NPM	: 121308044
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Judul Skripsi	:Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 17 Januari 2017

Yang membuat Pernyataan,

Dita Aulia Machmuda

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : DITA AULIA MACHMUDA

Nomor Mahasiswa : 1213008044

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL DI SURABAYA BARAT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 09 JULI 2018

Yang menyatakan

(Dita Aulia Machmuda)

ABSTRAKSI

Pasar global dan persaingan usaha yang semakin kompetitif membawa dampak yang besar dalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Salah satu dampak adanya globalisasi adalah perkembangan teknologi dibidang komunikasi. Operator telekomunikasi harus mengetahui apa saja faktor-faktor yang membuat supaya pelanggan menentukan keputusan untuk melakukan pembelian kartu perdana. Salah satunya pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam perusahaan untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan. Disamping kualitas pelayanan yang prima, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan agar konsumen memiliki hubungan dengan perusahaan. Kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan merupakan asset bagi perusahaan itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk pengaruh kualitas pelayanan prima dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel. Metode analisis yang digunakan, regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis menggunakan uji F dan T. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil di daerah Surabaya Barat. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kartu Telkomsel harus mampu mempertahankan kualitas pelayanannya dan meningkatkan kepercayaan pelanggan agar supaya dapat meningkatkan tingkat performa penjualan kartu Telkomsel di Surabaya Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Prima, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Pembelian

ABSTRACTION

Global markets and an increasingly competitive business competition had a great impact in the relationship between the company and its customers. One of the effects of globalization is the development of communication technology. Telecom operators need to know what are the factors that make so that customers determine the decision to purchase starter packs. One of them desperately needed a quality service in the enterprise market in the world to win the competition. Besides quality and service excellence, companies can increase customer confidence that consumers have a relationship with the company. Consumer confidence against a company is an asset for the company itself. The purpose of this study was to influence excellent service quality and customers confidence in purchasing decisions Telkomsel card. The analytical method used, multiple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing using F and T. The sample in this study amounted to 100 respondents were taken in the area of West Surabaya. Based on the results of the study concluded that Telkomsel card should be able to maintain service quality excellent and increasing customer confidence that in order to increase the level of sales performance cards Telkomsel in West Surabaya.

Keywords*: Quality of Service Excellence, Customer Trust, Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Puji syukur hanyalah untuk Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas karunia-Nya selalu dicurahkan kepada semesta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi besar junjungan umat Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syari'at Islam kepada umat manusia.

Atas rahmat dan petunjuk Allah SWT, akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel di Surabaya Barat. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini pula, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah ambil peduli dan membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
2. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku ketua prodi jurusan administrasi bisnis fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku wakil Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sekaligus sebagai dosen wali yang sangat saya cintai dan saya banggakan

4. Ibu Dra. Sri Andayani, MM selaku dosen pembimbing pertama saya yang dengan sabar membimbing saya
5. Bapak Drs. Endro Tjahjono, MM selaku dosen pembimbing kedua saya yang sangat membantu dalam pembuatan skripsi saya sampai selesai
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh dosen pengajar fakultas ilmu sosial dan ilmu politik atas referensi tentang materi penelitian
8. Seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir
9. Almarhum Papi yang dahulu mengarahkan saya untuk kuliah dengan benar sebelum beliau menghembuskan nafas terakhirnya dan Mami tercinta terimakasih atas motivasi, semangat, kasih sayang yang senantiasa diberikan kepadaku yang tak kenal lelah dalam menjaga dan merawatku hingga sekarang. I love you so much mami
10. Teteh dan juga Dek Aya terimakasih sudah memberikan semangat, kasih sayang, dan dukungan baik berupa materi maupun non materi
11. Pacarku tersayang Nidom, terimakasih sudah banyak membantu, menemani mengerjakan skripsi, menyemangati, membantu dari segi materi maupun non materi dan selalu memberi dukungan untuk segera lulus, terimakasih cinta

12. Kakak-kakak ku jurusan Administrasi Negara, Kak Sylvi, Kak Meita, Kak Titis, Emak Inggrid, Kak Ian, Kak Rizal, Kak Nunu, Kak Sifa, Om Huda, Kak Vinda, Kak Puji, Anggit, Mbak Erika, Mbak Mei, Maria, Rasyid, Agung, Santoso, Fatkhul, Rois terimakasih atas semangatnya teman-temanku
13. Semua teman-temanku Administasi Bisnis, Alhamdulillah kita lulus bareng
14. Sahabat-sahabatku Geje Travelling Mas Abu, Mas Ifan, Mas Shandy, Mas Endric, Pambudi, Dinda, Mbak Santik, Mbak Meytta, Ardha, Alex yang selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi
15. Dan semua teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terimakasih dukungan dan semangatnya kawan.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah bapak/ibu dan teman-teman berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT, Amin.

Surabaya, 17 Januari 2017

Dita Aulia Machmuda

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Persetujuan Skripsi ii
Halaman Pengesahan Skripsi iii
Halaman Pernyataan Orsinalitas iv
Abstrak v
Kata Pengantar vii
Daftar Isi x
Daftar Tabel xi
Daftar Gambar xii
Daftar Lampiran xiii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.5 Sistematika Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 10
2.2 Landasan Teori 14
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran 24
2.4 Hipotesis 25

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Rancangan Penelitian 26
3.2 Populasi dan Sampel 27
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian 28
3.4 Teknik Pengumpulan Data 37
3.5 Teknik Analisis Data 37

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN
4.1. Penyajian Data 40
4.2. Analisis Data 48
4.3. Pembahasan 67

BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 70
5.2. Rekomendasi 71

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Penjualan Kartu Telkomsel 7
Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3.1: Validitas Kualitas Pelayanan Prima 33
Tabel 3.2: Validitas Kepercayaan Pelanggan 33
Tabel 3.3: Validitas Keputusan Pembelian 34
Tabel 3.4: Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Prima 36
Tabel 3.5: Uji Reliabilitas Kepercayaan Pelanggan 36
Tabel 3.6: Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian 37
Tabel 4.1: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Pelayanan Prima 52
Tabel 4.2: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Kepercaya -an Pelanggan 53
Tabel 4.3: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Keputusan Pembelian 54
Tabel 4.4: Interval Nilai 55
Tabel 4.5: Distribusi dan Frekuensi Nilai Mean Kualitas Pelayanan Prima 56
Tabel 4.6: Distribusi dan Frekuensi Nilai Mean Kepercayaan Pelanggan 57
Tabel 4.7: Distribusi dan Frekuensi Nilai Mean Keputusan Pembelian 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Grafik Penjualan Kartu Telkomsel 7
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran 25
Gambar 4.1: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
Gambar 4.2: Responden Berdasarkan Usia 49
Gambar 4.3: Responden Berdasarkan Pekerjaan 50
Gambar 4.4: Responden Berdasarkan Lama Penggunaan 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner i
Lampiran 2: Data Uji Validitas dan Reliabilitas iv
Lampiran 3: Print-out Hasil Perhitungan Statistik xiii
Lampiran 4: Tabulasi Data xvi
Lampiran 5: Tabulasi Jawaban Responden xxv
Lampiran 6: Tabel Statistik xxvi