

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL
PADA MAHASISWA FEBI UIN ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

NUR RIZQA MAHARANI

170101050992



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
EKONOMI SYARIAH
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL
PADA MAHASISWA FEBI UIN ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

OLEH:

NUR RIZQA MAHARANI

170101050992

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
EKONOMI SYARIAH
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Rizqa Maharani

Nim : 170101050992

Tempat/Tgl Lahir : Banjarmasin, 01 Januari 2000

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya tulis sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nur Rizqa Maharani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : Nur Rizqa Maharani

NIM : 170101050992

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2017

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 01 Januari 2000

Alamat : Jl. Sungai Andai Komp Herlina Perkasa

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 05 Januari 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



[Signature]
Rohana Faridah, SE, MM
NIP 197804272009012010

Pembimbing



Dr. Mahmud Yusuf, M.Si
NIP 197901262006041002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin”**, ditulis oleh Nur Rizqa Maharani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (84,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 196304171991021001

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I	
2. Erisa Nilasari, S.P., M.P.	
3. Difi Dahliana, M.E.I	
4. Muhammad Hikam, L.c., M.A.Ek	

ABSTRAK

Nur Rizqa Maharani. 2021. *Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Mahmud Yusuf, M.Si.

Kata Kunci: Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Pada awal tahun 2020 setelah wabah Covid-19 masuk ke Indonesia, masyarakat dipaksa untuk berhenti sementara dari rutinitas mereka diluar rumah dan diharuskan bekerja dari rumah guna meminimalisasi penyebaran Covid-19. Kemenag mengeluarkan kebijakan belajar dari rumah dan membuat banyak mahasiswa memutuskan untuk beralih provider seluler menjadi Telkomsel guna memaksimalkan kecepatan akses internet mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan merek, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel pada mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan produk Telkomsel. Dengan jumlah sampel sebanyak 68 responden dan data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kepercayaan merek dengan signifikansi $0,032 < 0,05$, kualitas layanan dengan signifikansi $0,023 < 0,05$ dan harga dengan signifikansi $0,021 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian berdasarkan uji f variabel kepercayaan merek, kualitas layanan dan harga juga berpengaruh signifikan secara simultan dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan.

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(QS Al Insyirah 6)

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS Al Baqarah 286)

Teruslah memberikan manfaat positif bagi sekitarmu dan rasakan manfaat itu akan kembali ke dirimu.

(Nur Rizqa Maharani)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala karunia-Nya, saya persembahkan tulisan sederhana ini kepada :

Kedua orang tua saya, terutama Alm. Ayah saya Noor Hidayat dan Ibu saya Sulistyani

Alm. Ayah saya yang sampai saat ini selalu menjadi motivasi bagi saya untuk terus melanjutkan kuliah, dan ibu saya yang setiap saat selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat yang tiada hentinya.

Adik laki-laki saya Muhammad Rizqi Raflianor dan Muhammad Ibnu Shakil

Yang selalu memotivasi saya agar bisa menjadi kakak yang baik dan layak.

Teruntuk diri sendiri

Yang selalu mengeluh dan banyak menangis tapi ternyata semuanya bisa terlewat, banyak perjuangan yang dilalui sendirian sehingga menjadikan diri lebih kuat.

Terimakasih atas segala perjuangan yang tidak mudah, orang hebat.

Sahabat, teman-teman seperjuangan dan orang-orang yang pernah berjasa

Terimakasih atas semua semangat dan dukungan yang telah diberikan serta selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini, dan selalu mau direpotkan tentang segala urusan.

Dosen pembimbing, Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.Si

Terimakasih atas bimbingan, dukungan, nasehat dan motivasi luar biasa yang diberikan selama 4 tahun yang singkat ini.

Almometer Tercinta,

Universitas Islam Negri Antasari Banjarmasin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ث	ta'	T	te
ث	ša''	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa''	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa''	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa''	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	Ka

ل	Lam	l	„el
م	Mim	m	„em
ن	Nun	n	„en
و	Waw	w	We
هـ	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتاك تهر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعت	Ditulis	<i>Jāmi''ah</i>
مكتبت	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang „al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبت الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

ا	Fathah	Ditulis	A
إ	Kasrah	Ditulis	I
أ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	qurīa

هَـ ق	Dammah	Ditulis	yanīqu
----------	--------	---------	--------

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملت	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati ونرعوى ذي الوناد	Ditulis Ditulis	au <i>wafir'aunazi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنَّ أَشَدَّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a''antum asyaddu khalqan</i>
-----------------------	---------	---------------------------------

VIII. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengandi *idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>Aṣ-ṣubḥu</i>
السهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

برالوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin”** ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Rohana Faridah, S.E, MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya memberikan saran dan bimbingan yang sangat berguna.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Tenaga Pendidik, Staf dan Karyawan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 6 Desember 2021

Penulis,



Nur Rizqa Maharani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis.....	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Kepercayaan Merek	16
B. Kualitas Layanan	20
C. Harga.....	24
D. Kepuasan Pelanggan	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subjek dan Objek Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel.....	35

E. Data dan Sumber Data	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	39
H. Teknik Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	46
A. Penyajian Data.....	46
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
2. Karakteristik Responden	47
3. Deskripsi Hasil Penelitian	49
B. Analisis Data	85
BAB V PENUTUP	88
A. Simpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Tiap Operator Berdasarkan Hasil Rekonsiliasi Hingga 2020.....	3
Tabel 3.1 Indikator Kuesioner	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Tabel 4.5 Koefisien Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020.....	2
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jurusan	47
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Angkatan.....	48
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian.....	48
Gambar 4.4 Tanggapan Responden Tentang Telkomsel Merupakan Merk Terkenal	49
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Tentang Telomsel Dapat Menjamin Kepuasan	50
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Tentang Telkomsel Mampu Memenuhi Kebutuhan Internet	51
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Tentang Telkomsel Memiliki Reputasi Yang Baik.....	52
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Bahwa Telkomsel Merupakan Merk Yang Tidak Pernah Mengecewakan.....	53
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Bahwa Telkomsel Mampu Mengatasi Keterbatasan Jaringan	54
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Bahwa Telkomsel Memiliki Signal Yang Luas.....	55
Gambar 4.11 Tanggapan Responden Bahwa Telkomsel Memiliki Kecepatan Akses Yang Tinggi.....	56
Gambar 4.12 Tanggapan Responden Bahwa Jaringan Telkomsel Memadai di Daerah Yang Terpencil	57
Gambar 4.13 Tanggapan Responden Bahwa Menggunakan Telkomsel Memudahkan Dalam Mengakses Internet.....	58
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Bahwa Telkomsel Jarang Sekali Mengalami Gangguan	59
Gambar 4.15 Tanggapan Responden Bahwa Harga Paket Telkomsel Sesuai dengan Kualitas LayananYang Diberikan.....	60

Gambar 4.16 Tanggapan Responden Bahwa SIM Card Telkomsel Dapat Digunakan Dalam Jangka Waktu Lama	61
Gambar 4.17 Tanggapan Responden Bahwa Pulsa Telkomsel Memiliki Masa Aktif Yang Lama	62
Gambar 4.18 Tanggapan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Telkomsel Memberikan Layanan Yang Sopan dan Baik	63
Gambar 4.19 Tanggapan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Telkomsel Menerima Keluhan Pelanggan dengan Sigap	64
Gambar 4.20 Tanggapan Responden Tentang Harga Paket Internet dan Pulsa Telkomsel Sangat Terjangkau	65
Gambar 4.21 Tanggapan Responden Tentang Harga yang Ditawarkan Telkomsel Mampu Dibeli Oleh Seluruh Kalangan Masyarakat	66
Gambar 4.22 Tanggapan Responden Tentang Harga Yang Ditawarkan Telkomsel Sesuai dengan Kemampuan dan Daya Beli.....	67
Gambar 4.23 Tanggapan Responden Tentang Harga Yang Ditawarkan Telkomsel Sesuai dengan Kualitas.....	68
Gambar 4.24 Tanggapan Responden Tentang Harga Yang Ditawarkan Telkomsel Lebih Murah dari Provider Lain	69
Gambar 4.25 Tanggapan Responden Tentang Harga Yang Ditawarkan Telkomsel Sesuai dengan Manfaat.....	70
Gambar 4.26 Tanggapan Responden Pelayanan Telkomsel Yang Sesuai dengan Harapan.....	71
Gambar 4.27 Tanggapan Responden Tentang Perasaan Puas dengan Kualitas Yang Diberikan Telkomsel.....	72
Gambar 4.28 Tanggapan Responden Tentang Telkomsel Selalu Mengutamakan Kepuasan Pelanggan	73
Gambar 4.29 Tanggapan Responden Tentang Puas Dengan Harga Karena Sangat Sesuai Dengan Manfaat Yang Diterima.....	74
Gambar 4.30 Tanggapan Responden Tentang Merasa Puas Dengan Keseluruhan Jasa Yang Diberikan Telkomsel	75
Gambar 4.31 Kepuasan Pelanggan	79