

**“PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN TELKOMSEL PADA SISWA SMA NEGERI 1  
PONOROGO”**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas melengkapi sebagian syarat-syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rahmah Habib Faradilla

NIM : 13413175

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

TAHUN 2017

**“ PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN TELKOMSEL PADA SISWA SMA NEGERI 1  
PONOROGO”**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas melengkapi sebagian syarat-syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rahmah Habib Faradilla

NIM : 13413175

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Telkomsel Pada Siswa SMA Negeri 1 Ponorogo.

Nama : Rahmah Habib Faradilla

NIM : 13413175

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk

Diuji guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Agustus 2017

Pembimbing I



**Hadi Sumarsono, SE, M.Si**

NIP. 19760508 200501 11

Pembimbing II



**Siti Chamidah, SE, M.Si**

NIP. 19710519 201401 11

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



**Titi Rapini, SE, MM**

NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



**Hadi Sumarsono, SE, M.Si**

NIP. 19760508 200501 11



**Edi Santoso, SE, MM**

NIP. 19740311 200103 12



**Dra. Umi Farida, MM**

NIP. 19610110 199112 13

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan bisnis industri telekomunikasi yang semakin ketat. Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah faktor *emotional value*, *social value*, *quality/performance value* dan *price/value of money* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel pada siswa SMA Negeri 1 Ponorogo?”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel, *emotional value* (X1), *social value* (X2), *quality/performance value* (X3), dan *price/value of money* (X4), terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 133 orang responden pengguna produk Telkomsel di SMA Negeri 1 Ponorogo dengan metode *purposive sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t, dan uji f.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan :

$Y = 0,673 + 0,216X1 + 0,238X2 + 0,241X3 + 0,172X4 + e$ . Dari hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai RSquare = 0,253. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan variabel independen terhadap naik turunnya atau variasi variabel dependen adalah sebesar 25,3% dan sisanya sebesar 74,7% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hasil nilai t hitung ( $X1 = 2,686$ ;  $X2 = 2,539$ ;  $X3 = 3,796$ ;  $X4 = 2,180$ ) > t tabel 1,979.

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa : 1) variabel *emotional value* (X1), *social value* (X2), *quality/performance value* (X3), dan *price/value of money* (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel pada siswa SMA Negeri 1 Ponorogo. 2) variabel *quality/performance value* merupakan variabel yang dominan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel pada siswa SMA Negeri 1 Ponorogo.

Kata kunci : *emotional value, sosial value, quality/performance value, price/value of money* dan loyalitas pelanggan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Siswa SMA Negeri 1 Ponorogo”.

Adapun maksud dan tujuan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelengkapan didalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis juga menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini dapat tersusun dan terlaksana dengan baik tidak lepas dari berbagai pihak yang telah ikhlas meluangkan waktu dan memberikan sumbangan tenaga serta pikirannya yang sangat berarti saat penyusunan dan penulisan skripsi hingga selesai. Oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak antara lain:

1. Bapak Drs. H. Sulton, MSi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Bapak Hadi Sumarsono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Siti Chamidah, SE. M.si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, serta staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas kesabaran dan kemudahan - kemudahan yang diberikan.
7. Ibu Dra. Lilik Hermiwi, MPd selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Ponorogo yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta dengan sabar, telaten, setia memberikan dorongan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih sayang untuk kalian dan semoga beliau selalu dalam lindungan-Nya.

9. Responden terhormat yang meluangkan waktu untuk mengisi lembar pernyataan kuesioner.

10. Sahabat-sahabatku yang menjadikanku lebih semangat dan optimis. Teman-teman manajemen C angkatan 2013 serta segala pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan bimbingan kepada kita semua. Amiin.

Ponorogo, 15 Agustus 2017

penulis

**Rahmah Habib Faradilla**

NIM. 13413175

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 10 Agustus 2017



(Rahmah Habib Faradilla)

NIM. 13413175

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* kupersembahkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur aku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan do'a disaat kutertatih. KarenaMu lah mereka ada, dan karenaMu lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya padaMu tempat ku mengadu dan mengucapkan syukur.

Kepada Bapak dan Mamah tersayang, tugas akhir ini ku persembahkan. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semangat, dan juga uang yang telah dicurahkan untuk penyelesaian tugas akhir ini. Teruntuk kedua adikku tersayang, tugas akhir ini kakak persembahkan untuk jadi motivasi dan pengingat semangat kalian.

Kepada Pak Hadi dan Ibu Siti yang telah membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terima kasih atas ilmu, nasihat, cerita yang telah diberikan. Terima kasih atas kesabaran Bapak Ibu selama masa bimbingan, walau saya banyak kekurangan dan kelalaian.

Segelas coklat untuk kalian para sahabat MANAJEMEN C (2013) yang selalu menghangatkan hidupku dan memberikan semburat warna di tugas akhir ini. Kalian yang selalu ada di setiap langkahku. Tanpa kalian tugas akhir ini akan seratus kali lebih berat untuk diselesaikan. Terima kasih yang takkan pernah habis untuk kalian yang telah menciptakan sebuah cerita denganku 😊.

## MOTTO

Rendah hati dan berbuat baik lah,  
dan segerakanlah memulai apa yang kamu cita-citakan,  
meskipun manusia mempunyai kesempatan berkali-kali,  
namun kita tahu bahwa kita tidak dapat mengetahui kapan waktu akan berhenti.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG</b>	
<b>KODE ETIK PENELITIAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis.....	27

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.2. Sifat Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5. Metode Analisis Data.....	41

## **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.2. Deskriptif Profil Responden.....	57
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
4.4. Uji Instrumen.....	88

4.5. Analisis Regresi Berganda.....	92
4.6. Koefisien Determinasi.....	95
4.7. Pengujian Hipotesis.....	96
4.8. Pembahasan.....	105

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	113
5.2. Saran.....	114

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

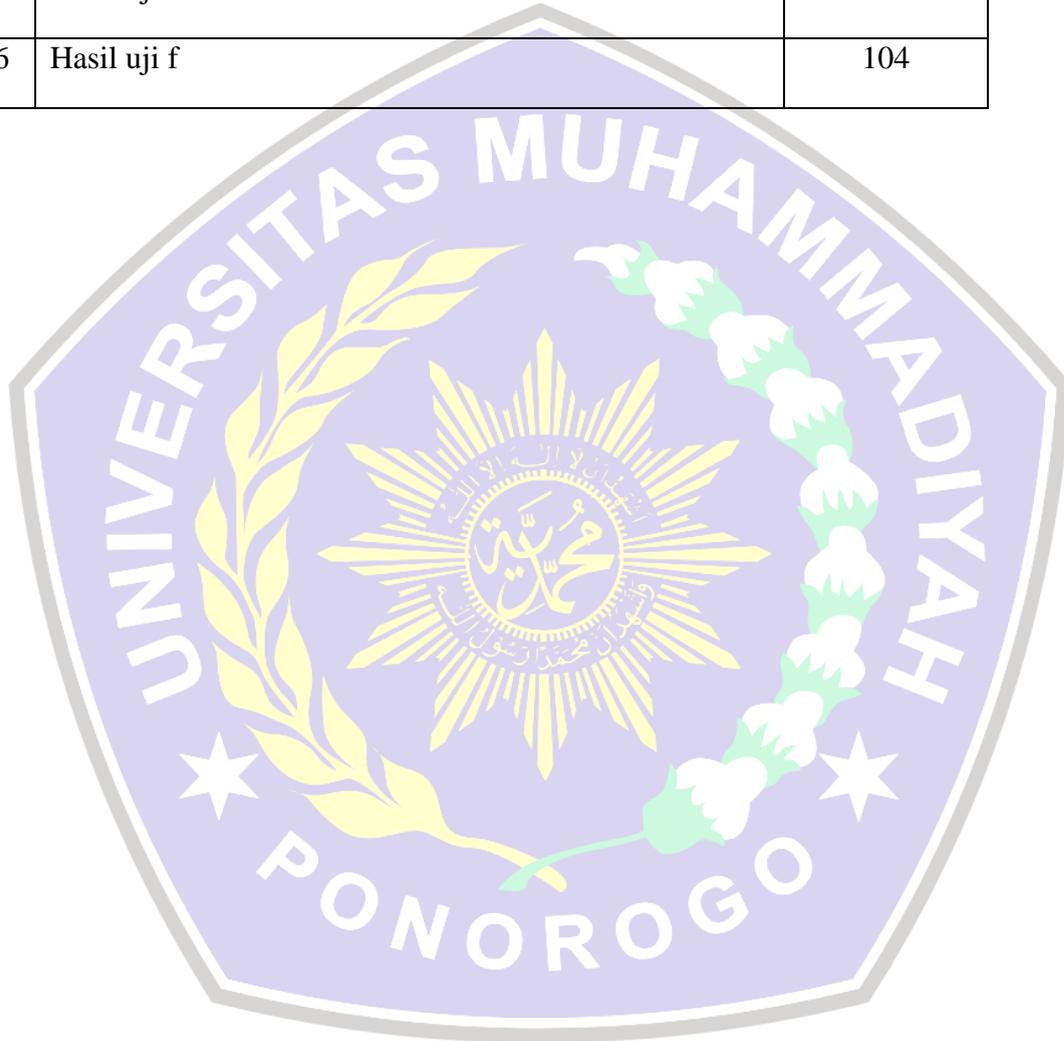


## DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
1.1	Total pengguna operator seluler	2
1.2	Prosentase top brand Indonesia	3
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Jumlah pengguna Telkomsel kelas XI SMAN 1 Po.	32
4.1	Sarana SMA Negeri 1 Ponorogo	54
4.2	Prasarana SMA Negeri 1 Ponorogo	56
4.3	Responden Berdasarkan Usia	57
4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.5	Responden berdasarkan masa penggunaan produk	59
4.6	Responden berdasarkan tujuan penggunaan produk	60
4.7	Responden berdasarkan tujuan penggunaan produk (SMS)	61
4.8	Responden berdasarkan tujuan penggunaan produk (Data)	61
4.9	Tanggapan responden mengenai konsumen merasa senang menggunakan produk dari Telkomsel	63
4.10	Tanggapan responden mengenai konsumen merasa puas dengan apa yang telah diberikan Telkomsel	64
4.11	Tanggapan responden mengenai konsumen percaya produk Telkomsel memberi manfaat sesuai dengan kebutuhan	65
4.12	Tanggapan responden mengenai <i>Emotional value</i>	66
4.13	Tanggapan responden mengenai konsumen sangat bangga menggunakan produk Telkomsel	68
4.14	Tanggapan responden mengenai konsumen percaya	69

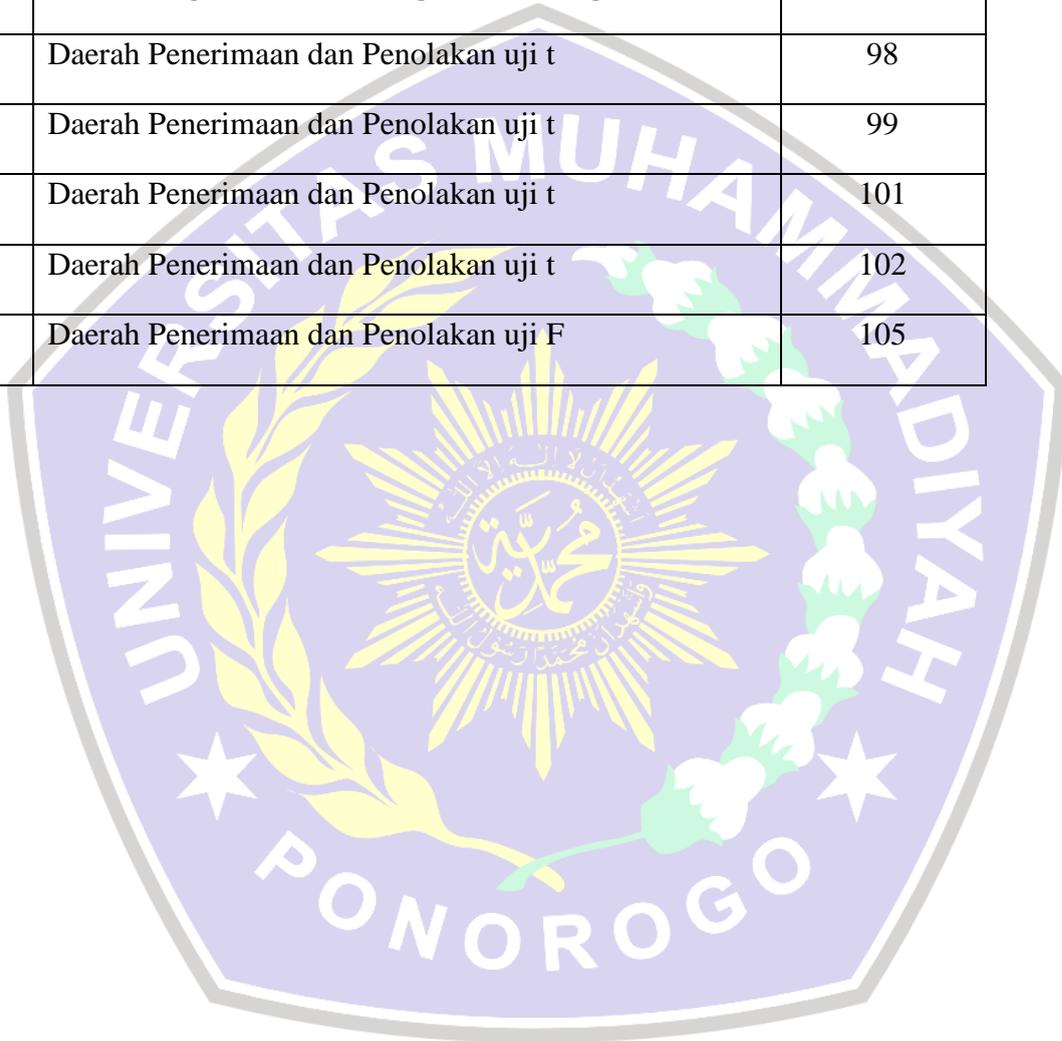
	bahwa menggunakan Telkomsel memiliki citra yang baik	
4.15	Tanggapan responden mengenai produk Telkomsel merupakan produk dengan merk terkenal	70
4.16	Tanggapan responden mengenai <i>Social value</i>	71
4.17	Tanggapan responden mengenai Telkomsel memiliki jaringan yang luas hingga pelosok desa	73
4.18	Tanggapan responden mengenai Telkomsel memiliki sinyal yang bagus dan stabil	74
4.19	Tanggapan responden mengenai Telkomsel memberi kualitas sesuai dengan yang dijanjikan	75
4.20	Tanggapan responden mengenai Telkomsel memiliki kualitas yang selalu konsisten.	76
4.21	Tanggapan responden mengenai <i>Quality/performance value</i>	77
4.22	Tanggapan responden mengenai harga tarif Telkomsel dapat dijangkau kalangan pelajar	79
4.23	Tanggapan responden mengenai tarif yang dibebankan produk Telkomsel sesuai dengan kualitas yang diberikan	80
4.24	Tanggapan responden mengenai pembelian ulang pulsa mudah di dapat	81
4.25	Tanggapan responden mengenai <i>Price/value of money</i>	82
4.26	Rata-rata variabel X	83
4.27	Tanggapan responden mengenai konsumen akan terus menggunakan produk Telkomsel	84
4.28	Tanggapan responden mengenai konsumen bersedia melakukan pembelian isi ulang pulsa secara teratur	85
4.29	Tanggapan responden mengenai konsumen merekomendasikan kepada orang lain tentang produk dari Telkomsel	86

4.30	Tanggapan responden mengenai Loyalitas pelanggan	87
4.31	Hasil uji validitas	90
4.32	Hasil uji reliabilitas	91
4.33	Hasil regresi linier berganda	93
4.34	Hasil koefisien Determinasi	95
4.35	Hasil uji t	97
4.36	Hasil uji f	104



## DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berfikir	26
4.1	Struktur organisasi SMA Negeri 1 Ponorogo	53
4.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan uji t	98
4.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan uji t	99
4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan uji t	101
4.5	Daerah Penerimaan dan Penolakan uji t	102
4.6	Daerah Penerimaan dan Penolakan uji F	105



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran
1.	Daftar pernyataan (kuesioner)
2.	Data hasil kuesioner
3.	Hasil pengolahan data dengan software SPSS
4.	Tabel r, t, f

