

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS
PRODUK, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN E-WOM TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL**

Dosen Pembimbing : Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.



Dibuat Oleh :

Benediktus Rionaldo Wibowo / 200325327

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

2024

Skripsi

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN E-WOM
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN
TELKOMSEL**



Disusun Oleh :

Benediktus Ronaldo Wibowo / 200325327

Telah dibaca dan disetujui oleh:

10 Agustus 2024

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dita', is positioned above the name of the supervisor.

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

Skripsi

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN E-WOM
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN
TELKOMSEL**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Benediktus Ronaldo Wibowo

NPM: 200325327

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 6 Agustus 2024

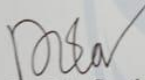
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

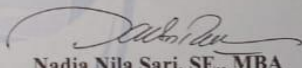
Program Studi Manajemen


SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Elisabet Dita Septiari,
SE., M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

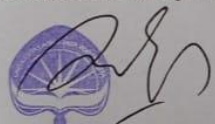

Nadia Nila Sari, SE., MBA



Aloysia Desy Pramusiwi,
SE., M.Sc

Yogyakarta, Agustus 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PENGAKUAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN E-WOM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL

Semua hasil, isi, dan gagasan dalam skripsi ini adalah karya asli saya. Saya telah mencantumkan secara tertulis referensi dari tulisan atau ide orang lain yang saya gunakan dalam skripsi ini di daftar pustaka. Jika di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik Sebagian maupun seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta akan dinyatakan tidak sah dan saya akan mengembalikannya kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Peneliti



Benediktus Rionaldo Wibowo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia, kemurahan hati, dan rahmat yang telah diberikan selama penulisan penelitian ini. Berkatnya, peneliti dapat menyelesaikan masa studi dari awal hingga akhir semester dan menyusun penelitian skripsi ini sebagai syarat akhir kelulusan. Penelitian berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan E-WOM Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Telkomsel” yang dilakukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kendala dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan informasi, membimbing, menemani, memberikan dukungan penuh dalam segala aspek, dan mendorong peneliti untuk melanjutkan penelitian skripsi ini hingga selesai. Terima kasih disampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu membimbing, menguatkan, memberikan hikmat, serta Kesehatan kepada peneliti dalam segala situasi sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, dorongan, arahan, dan masukan yang berharga dari awal penyusunan hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Kepada kedua orang tua, Bapak Fransiskus Mariadi dan Ibu Florentina Winarni, serta kakak saya Yohanes Agung Wimadiputra dan kakak ipar saya Monica Bayuasti yang telah berkenan untuk memberikan arahan, dukungan, dan nasihat dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar.

4. Kepada teman pendamping hidup Marda Sasana Putri, yang selalu memberikan semangat, dorongan, saran, dan menemani selama proses pengerjaan skripsi ini hingga akhir.
5. Teman-teman MBB (Manajemen Basa Basi) yaitu, Kevin Noviandika Pradana, Abrian Budi Eldwinar, Pieter Ragil Anaesa, Haposan Kevin Siringo Ringo, I Komang Gede Aditya Satrya Naradha, Gregorius Putu Adriel De Carlos, Baptista Gregorius Barbarigo, Rafel Basilius Biweng, Asido N.C. Simanjuntak, Michael Tegar Darmamukti, Giancarlo Darren Ghilchrist Oeitono, Bileam Gibran, Julian Agung Wiyono, Redemthus Grifito Salamanang, Benediktus Rionaldo Wibowo, Joaquin Frederico Dos Santos Miranda, Nugrahyanda Naptali Simanjuntak, Aloisius Kristian Doni, Ernesto Agilen Willarumba, Benediktus Vito, Monica Aya, Graceia Delviana, dan Eduardus Jerry. Ananta karena telah menjadi teman sejak awal perkuliahan offline dan selalu bersama untuk saling membantu satu sama lain.
6. Responden yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga dapat membantu menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
7. Peneliti sendiri yang sudah berjuang dari awal hingga titik ini dan selalu bersyukur, semangat, serta selalu berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai dari awal hingga akhir.
8. Rektor, dekan, para dosen, dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengajaran dan pelayanan terbaik selama penulis dalam masa perkuliahan.
9. Organisasi HMPSM dan seluruh anggotanya yang telah memberikan pengalaman, kenangan, dan kenyamanan semasa berkuliah di Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata, demikianlah skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, peneliti memohon maaf jika masih terdapat kekurangan dalam penulisan laporan ini, peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya. Demikian yang dapat disampaikan, terima kasih atas perhatian dan kerja sama yang diberikan, baik sebelumnya maupun yang akan datang.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Peneliti



Benediktus Rionaldo Wibowo

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN E-WOM
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN
TELKOMSEL**

Disusun oleh:

Benediktus Rionaldo Wibowo

200325327

Dosen Pembimbing:

Dosen Pembimbing : Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan e-wom terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Telkomsel. Objek penelitian ini merupakan pelanggan dari Telkomsel. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Total responden yang terkumpul dalam melakukan penelitian sebanyak 150 responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *link g-form* dengan menggunakan metode skala likert. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software Smart-PLS 4. Hasil dari penelitian menemukan bahwa pengalaman pelanggan, E-WOM berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Tetapi kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Telkomsel, pengalaman pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, e-wom, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Perusahaan.....	4
1.4.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	7
2.1.2 Pengalaman Pelanggan	8
2.1.3 Kualitas Produk.....	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6 E-WOM.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	16
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.5 Pengaruh E-WOM Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.4 Kerangka Penelitian	18
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampling.....	21

3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Metode Pengukuran Data.....	25
3.6 Metode Analisis Data.....	26
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.6.3 Structural Equation Modeling (SEM-PLS)	28
3.7 Uji Hipotesis	30
3.8 Hasil Uji Kuesioner.....	31
3.8.1 Face Validity.....	31
3.8.2. Pilot Test	31
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Analisa Profil Responden	34
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Status	35
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku per-bulan	36
4.2 Analisis Deskriptif	37
4.3 Hasil Analisis Data	39
4.3.1 Analisis Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)	39
4.3.2 Outer Model	40
4.3.3 Inner Model.....	45
4.3.4 Uji Hipotesis	48
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	51
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	53
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	53
4.4.5 Pengaruh E-WOM terhadap Loyalitas Pelanggan	54

BAB V	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.1.1 Kesimpulan Profil Responden	55
5.1.1 Kesimpulan Uji Hipotesis	55
5.2 Implikasi Manajerial	56
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	57
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skala Likert.....	25
Tabel 3.3 Face Validity.....	30
Tabel 3.4 Pilot Test	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan usia	34
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan status.....	35
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan uang saku per-bulan	35
Tabel 4.5 Hasil analisis deskriptif.....	36
Tabel 4.6 Nilai outer loading (loading factor)	41
Tabel 4.7 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	42
Tabel 4.8 Nilai cross loading	42
Tabel 4.9 Nilai cronbach alpha dan composite reliability.....	44
Tabel 4.10 Nilai R-Square	44
Tabel 4.11 Nilai F-Square.....	45
Tabel 4.12 Nilai Q-square.....	46
Tabel 4.12 Path coefficients.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pengguna operator selular di Indonesia	2
Gambar 1.2. Data kecepatan jaringan operator selular di Indonesia.....	3
Gambar 2.1. Model Kerangka Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Model Sturctural SEM-PLS	39
Gambar 4.2 Model Konstruk	40
Gambar 4.3 Model Structural Bootstrapping Calculation.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner	66
Lampiran 2 Kuesioner G-Form	67
Lampiran 3 Hasil Pengujian SEM-PLS.....	83
Lampiran 4 Jurnal Acuan Utama	88