

**PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN KARTU
PRABAYAR INDOSAT IM3**

(Studi pada pengguna kartu prabayar Indosat IM3 di Purwokerto)



SKRIPSI

**DELIN ENDRINDASARI
1402010034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN KARTU
PRABAYAR INDOSAT IM3**

(Studi pada pengguna kartu prabayar Indosat IM3 di Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**DELIN ENDRINDASARI
1402010034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, PROMOSI TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN KARTU PRABAYAR INDOSAT IM3 DI
PURWOKERTO



SKRIPSI

Oleh :

DELIN ENDRINDASARI

1402010034

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing,



M. AGUNGG MIFTAHUDDIN, S.E.MSI

NIK. 2160159

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Delin Endrindasari

NIM : 1402010034

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Delin Endrindasari

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Delin Endrindasari
NIM : 1402010034
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN KARTU PRABAYAR INDOSAT IM3 DI PURWOKERTO

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, SE, M.Si

Anggota 1 : Drs. Suyoto, M.si

Anggota 2 : Purnadi, SE, M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Agustus 2018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.
NIK. 2160148

MOTTO

“Harga kebaikan manusia adalah di ukur menurut apa yang di laksanakan/
diperbuatanya”.

(Ali bin Abi Thalib)

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik
terhadap diri sendiri.”

(Delin Endrindasari : 2018)

“Hari ini berjuang, besok raih kemenangan”

(Bijak)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan skripsi penuh perjuangan ini kepada :

Bapakku Edi kuswanto, dan Ibu Rini sulasmi

Terima kasih atas setiap bantuan dan doa kalian dan support kalian sehingga saya sudah selesai menyelesaikan skripsi saya , semoga Allah memberkahi dan mengganti lebih dari segalanya.



7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperlancar dan membantu sampai terciptanya skripsi ini.
8. Untuk Ayahanda Edi kuswanto, seorang lelaki yang sangat tangguh dan berkerja keras, dan selalu menasehati saya untuk menyelesaikan studi kuliah dengan selesai.
9. Untuk Ibu Rini sulasmi, seorang wanita super yang dengan kasih sayangnya yang tak terbatas kepada anak-anaknya. Atas doa dan perjuangannya dan semangatnya , penulis dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu. Semoga ayah dan ibu diberi umur panjang sehingga dapat melihat anak-anaknya sukses dan mampu mengganti sedikit dari yang apa yang telah ayah dan ibu berikan kepada anak-anaknya.
10. Terimakasih juga kepada sahabat sahabatku, dan masih banyak yang sudah support saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik, dan masih banyak pihak yang tidak dapat penulis sebut satu demi satu yang telah memberi bantuan serta semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dan mendoakan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 25 Agustus 2018

Penulis,



Delin Endrindasari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delin Endrindasari
NIM : 1402010034
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, PROMOSI
TERHADAPKEPUASAAN KONSUMEN KARTU PRABAYAR INDOSAT IM3 DI
PURWOKERTO”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Delin Endrindasari

**PENGARUH KEPERCAYAAN, *PERCEIVED QUALITY*, PROMOSI
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN KARTU PRABAYAR INDOSAT
IM3**

DI PURWOKERTO

Delin Endrindasari¹, M.Agung Miftahuddin²

ABSTRAK

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, *perceived quality* dan promosi terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar Indosat IM3 di Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *Porpositive Sampling* berjumlah 97 responden. Berdasarkan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan uji t menunjukkan bahwa kepercayaan, *perceived quality*, promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar Indosat IM3. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa kepercayaan, *perceived quality*, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar Indosat IM3.

Kata kunci: kepercayaan, *perceived quality*, promosi, kepuasan konsumen.

INFLUENCE TRUST, *PERCEIVED QUALITY*, PROMOSI, TO CONSUMER SATISFACTION PREPAID CARD IM3 IN PURWOKERTO

Delin Endrindasari¹, M. Agung Miftahuddin²

ABSTRAK

This study was shown to analyze the influence of trust, perceived quality, and promotion of consumer satisfaction of Indosat IM3 prepaid card in Purwoketo. The sample in this study was determined by a positive sampling method totaling 97 respondents. Based on the analysis using multiple linear regression with t test shows that trust, perceived quality, promotion partially affects consumer satisfaction Indosat IM3 prepaid card, while the F test results show that trust, perceived quality, and promotion affect consumer satisfaction of Indosat prepaid card IM3.

Kata kunci: Trust, Perceived quality, Promotion, Consumer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Pemasaran	11
2. Segmentasi Pasar	11
3. Bauran Pemasaran	12
4. Kepercayaan	13
5. Persepsi Kualitas (Perceived Quality)	17
6. Promosi	18
7. Kepuasan Konsumen	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	26

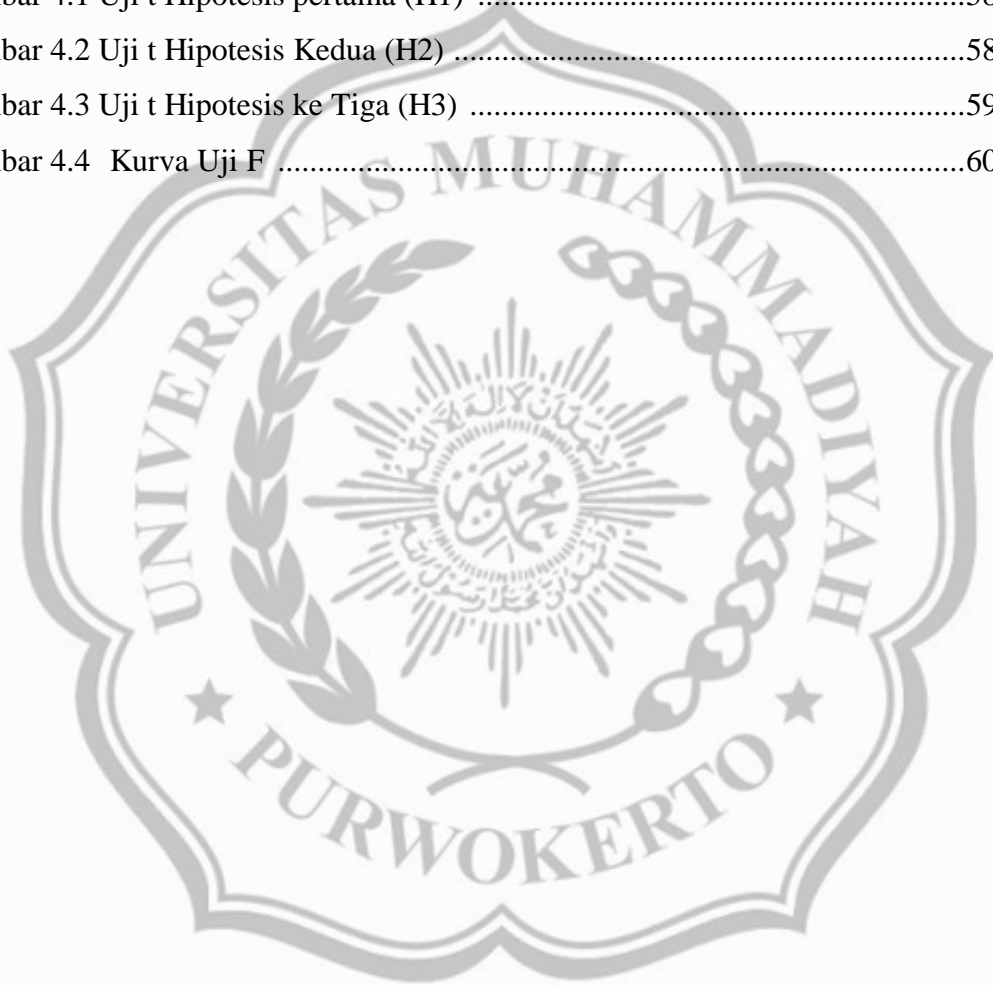
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Metode Pengumpulan Data	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional	34
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
B. Response rate	42
C. Karakteristik responden	44
D. Metode Analisis Data	46
E. Uji Asumsi Klasik	50
F. Analisis Regresi Linier Berganda	53
G. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	34
Tabel 4.1	Reponse Rate	43
Tabel 4.2	Identitas Responden	44
Tabel 4.3	Uji validitas Kepercayaan (X1)	46
Tabel 4.4	Uji validitas variabel Perceived Quality (X2).....	47
Tabel 4.5	Uji Validitas variabel Promosi (X3)	48
Tabel 4.6	Uji validitas variabel Kepuasan Konsumen (Y)	48
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas One Sampel Kolmogorof-Sminorf Test	51
Tabel 4.9	Tabel uji Multikolonerietas	52
Tabel 4.10	Tabel Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4:12	Tabel Uji Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.14	Hasil uji F	60
Tabel 4. 15	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepercayaan	60
Tabel 4. 16	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Perceived quality	62
Tabel 4. 17	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Promosi	63
Tabel 4. 18	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar.3.1 kurva uji F	40
Gambar 3.2 uji t	41
Gambar 4.1 Uji t Hipotesis pertama (H1)	58
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Kedua (H2)	58
Gambar 4.3 Uji t Hipotesis ke Tiga (H3)	59
Gambar 4.4 Kurva Uji F	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2	Reponse Rate	77
Lampiran 3	Data Deskripsi Responden.....	78
Lampiran 4	Data Frekuensi Responden.....	82
Lampiran 5	Nilai Tabulasi Data.....	83
Lampiran 6	Uji Validitas.....	95
Lampiran 7	Uji Realibilitas.....	98
Lampiran 8	Uji Normalitas, Multikolonieritas, Heteroskedastisitas.....	99
Lampiran 9	Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial (T).....	101
Lampiran 10	Uji Determinasi.....	101
Lampiran 11	Hasil Uji Simultan F.....	101
Lampiran 12	R Tabel.....	102
Lampiran 13	T Tabel.....	106
Lampiran 14	F Tabel.....	109