

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS PRODUK DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
KARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG**



**Oleh:**

**Maulana Agung Kharisma**

**1656200137**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2020**



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Judul Skripsi : Maulana Agung Kharisma  
Nim/Program Studi : 1656200137 / Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang  
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal, Desember 2020

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Hilda,SE.,M.Si t.t :
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Citra Pertiwi, S.E.I.,ME t.t :
Tanggal	Penguji Utama	: Juwita Anggraini M.H.I t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Hj. Siti Mardiah, S.H.I, M.SH t.t : 
Tanggal	Ketua	: Disfa Lidian Handayani, SEI,MEI t.t :
Tanggal	Sekretaris	: Mellis M.E.Sy t.t :

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulana Agung Kharisma

NIM : 1656200137

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan kartu Telkomsel Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebnarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Desember 2020

Saya yang



Maulana Agung Kharisma

NIM. 1656200137



**UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan  
Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kartu  
Telkomsel pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang  
Ditulis Oleh : Maulana Agung Kharisma  
NIM : 1656200137

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi

Palembang, 15 Desember 2020

Dekan

Dr. Heri Junaedi, M.A.  
NIP. 196901211998031006



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kartu Telkomsel pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang**

Yang tertulis oleh :

Nama : Maulana Agung Kharisma

NIM : 1656200137

Program : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munawaz* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing Utama

Hilda, SE., M.Si  
NIP. 197402142003122002

Palembang, Oktober 2020

Pembimbing Kedua

Citra Pertiwi, S.E.I., ME  
NIK. 2009078303

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ARTU TELKOMSEL PADA MAHASISWA UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Maulana Agung Kharisma  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah  
Palembang  
2020

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan mahasiswa khususnya terhadap jaringan komunikasi yang lancar dan stabil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan merek, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu telkomsel pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan secara Simultan dan Parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Hairs* sehingga diperoleh 120 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan sumber data yang berasal dari data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran angket atau kuesioner. Teknik uji instrument yang dilakukan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan Merek berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (3) Kepuasan Pelanggan Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci : Kepercayaan Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan  
dan Loyalitas Pelanggan**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

## B. Ta' Marbutah

1. Ta' marbutah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbutah sambung ditulis **ببعبادة** ditulis bil'ibadatirabbih.

## C. Huruf Vokal

### 1. Vokal Tunggal

- a. Fathah( --- ) =a
- b. Kasrah ( --- ) =i
- c. Dhammah( ---- ) =u

### 2. Vokal Rangka

- a. ( اِ ) = ay
- b. ( اِي ) = iy
- c. ( اُو ) =aw
- d. ( اُوِي ) = uw

### 3. Vokal Panjang

- a. ( اِ----- ) =a
- b. ( اِي --- ) =i
- c. ( اُو----- ) =u

## D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

- a. Al qamariyyah contohnya : “ **الحمد** ” ditulis al-hamd.
- b. Al syamsiyyah contohnya : “ **النمل** ” ditulis al-naml.



### **E. Daftar Singkatan**

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw.= sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

### **F. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**

**Q.S Al – Insyirah 5-6**

**“Tersakiti bisa menjadi motivasi untuk kita kedepannya”**

**-Maulana Agung Kharisma-**

**Kupersembahkan skripsi ini untuk :**

- **Allah subhanahu Wa Taála yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kemudahan dan pertolong**
- **Ayahku Nirwanto dan Ibuku Evi Noprianti**
- **kakakku Septian jaya pratama, Yolanda desrian & Seluruh Keluarga Besarku**
- **Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan yang terbaik**
- **Pembimbing Terbaikku Buk Hilda, S.E., M.Si dan Buk Citra Pertiwi, S.E.I.,ME**
- **Almamater UIN Raden Fatah Palembang yang Tercinta.**

## KATA PENGANTAR



### **Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang”. Sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Jurusan Ekonomi Syariah. Tak lupa Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapat kesalahan dan kekurangan, Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Selanjutnya Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tuaku yang tersayang dan tercinta Ayahku Nirwanto dan Ibuku Evi Noprianti yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moril maupun materil, tanpa didikan luar biasa dari kalian, aku bukan apa-apa. Semoga Maul bisa menjadi kebanggaan dan yang terbaik untuk keluarga.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khadija M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.

5. Ibuk Hilda, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan ibu Citra Pertiwi, S.E.I., ME selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Deky Anwar selaku Pembimbing Akademik.
7. Abangku Septian Jaya Pratama dan Ayukku Yolanda Desriani yang menjadi salah satu motivasi terbesar ku untuk menyelesaikan Skripsi ini, doakan Adikmu dapat memberikan yang terbaik untuk keluarga.
8. Sahabat-sahabatku Aisyawa Fildza Edyna, Mifta Apriani, Nadya Aprilina, Ari Sazili, M. yoga Syahputra, M. Runtoni, M. Firmansyah, M. Zainuri, Mulyawan fisabillilah, M. Rizky, M. Faqih, M. Ridho, Meike Anggareni dan lainnya yang telah memberikan motivasi dan dukungannya menjadi tempat saling berbagi selama ini dan memberikan bantuannya kepada penulis.
9. Teman-teman kelas Ekonomi Syariah 4 dan Ekonomi Syariah angkatan 2016 atas kebersamaan kita yang penuh makna dan memberikan keceriaan selama 4 tahun ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas kebaikan, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i dan masyarakat luas pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Desember 2020  
Penulis

Maulana Agung Kharisma  
NIM : 1656200137

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>E. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>F. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kepercayaan Merek.....</b>	<b>15</b>
1. Pengertian Kepercayaan Merek.....	15
2. Faktor-Faktor Kepercayaan Merek.....	15
3. Karakteristik Merek.....	16
4. Kepercayaan Merek dalam Perspektif Islam.....	18
5. Indikator Kepercayaan Merek.....	19
<b>B. Kualitas Produk.....</b>	<b>21</b>
1. Pengetian Kualitas Produk.....	21

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	21
3. Kualitas Produk dalam Pandangan Islam.....	22
4. Indikator Kualitas Produk.....	23
<b>C. Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>23</b>
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
4. Kepuasan Pelanggan menurut Pandangan Islam.....	29
<b>D. Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>32</b>
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	32
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	33
3. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	33
4. Loyalitas Pelanggan Dalam Pandangan Islam.....	34
<b>E. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>35</b>
<b>F. Kerangka Berfikir.....</b>	<b>39</b>
<b>G. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>41</b>
<b>H. HIPOTESIS.....</b>	<b>43</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>B. Metode Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>C. Jenis dan Sumber data.....</b>	<b>44</b>
<b>D. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>46</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>47</b>
<b>F. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>48</b>
<b>G. Instrument Penelitian.....</b>	<b>51</b>
1. Uji validitas.....	51
2. Uji Reliabilitas.....	51
<b>H. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>51</b>
1. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	52

b. Uji Linieritas.....	52
c. Uji Multikolinearitas.....	53
d. Uji Heterokedastisitas.....	53
<b>I. Analisis Regresi Linier berganda.....</b>	<b>54</b>
<b>J. Uji Hipotesis.....</b>	<b>54</b>
a. Uji t.....	54
b. Uji F.....	55
c. Koefisien determinasi.....	56

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Singkat Kartu Perdana Telkomsel di Palembang.....</b>	<b>57</b>
<b>B. Menu Kartu Prabayar AS.....</b>	<b>58</b>
<b>C. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....</b>	<b>61</b>
1. Klasifikasi Jenis Kelamin.....	61
2. Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden.....	62
3. Klasifikasi Berdasarkan Jurusan Responden.....	63
<b>D. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>64</b>
1. Uji Validitas dan Realibitas Instrumen.....	64
2. Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4. Uji Hipotesis.....	74
<b>E. Hasil Pembahasan.....</b>	<b>78</b>
<b>F. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....</b>	<b>83</b>

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>84</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	8
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	9
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jurusan.....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X1).....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3).....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan Simultan.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan Parsial.....	76
Tabel 4.15 Hasil Uji R dan R Square.....	78
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	83



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Tabel Analisis Operator Seluler di Indonesia Awal 2019.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Uji Linieritas.....	70