

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**

(Studi kasus pada Pelanggan Telkomsel Di Indonesia)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
SUKOHARJO

2025

MOTTO

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo, saya bertanda tangan dibawah ini:

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

"Dan katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan."

(QS. Taha: 114)

"Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang dapat kamu gunakan untuk mengubah dunia."

(Nelson Mandela)

"Mulai dari tempat kamu berada. Gunakan apa yang kamu punya. Lakukan apa yang kamu bisa."

(Arthur Ashe)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa dan dukungan yang tak henti-hentinya.
3. Teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, serta sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat dan bantuan.
4. Almamater Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel".

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta atas kasih sayang, bimbingan, dan dukungan yang tak terhingga. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan di dunia dan akhirat.
2. Ibu Gustita Arnawati Putri, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.
3. Bapak Ardian Prima Putra, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.
4. Bapak Salman Faris Insani. S.E., M.M. selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dengan cermat dan arahan dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Sari Widati, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing II, yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan dan para pembaca.

Sukoharjo, 12 Februari 2025



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel. Sampel dalam penelitian ini adalah 200 pengguna Telkomsel yang dipilih dengan teknik *purposive* sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

