

**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA  
MAHASISWA UKAW DI MASA PANDEMI COVID 19**

**YULIANA SEUK KLAU**

**17413233**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Guna memenuhi sebagian dari  
Persyaratan-persyaratan untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERIKLAMAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL  
PADA MAHASISWA UKAW DI MASA PANDEMI COVID 19**

**YULIANA SEUK KLAU**

**NIM: 17413233**

**MENYETUJUI**

**PEMBIMBING I**



**Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP**  
**NIDN : 0814076202**

**PEMBIMBING II**



**Eka M. Imelda Seseli, SE, MM**  
**NIDN : 0817089101**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERIKLAMAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA UKAW DI  
MASA PANDEMI COVID 19**

Dipersiapkan dan disusun oleh

YULIANA SEUK KLAU

17413233



Telah dipertahankan didepan dewan penguji  
Pada Tanggal : 28 Januari 2022


**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

<b>PENGUJI UTAMA</b>	Alya E. Sjoen, SE.,MM	
<b>PENGUJI ANGGOTA</b>	Zet Ena, SE., MM	
<b>PEMBIMBING I</b>	DR. Damaris Y. Koli, SE.,MP	
<b>PEMBIMBING II</b>	Eka.M.Imelda Seseli, SE.,MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
  
**Jusuf Abodolaka, SE.,MSi**  
NIDN : 163191019

**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Alya E. Sjoen, SE.,MM**  
NIDN :0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

### SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliana Seuk Klau

NIM : 17413233

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “Pengaruh Periklanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa UKAW Di Masa Pandemi Covid-19”, yang diusulkan dalam skema Penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain / penelitian sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 3 Februari 2022

Mengentahui  
Dekan,

Jusuf Aboladaka, SE. M.Si  
NIDN. 0806015701

Yang menyatakan



Yuliana Seuk Klau  
NIM. 17413233

## **MOTTO**

“Bekerja Keraslah , Bermimpilah Lebih Besar Dan Jadilah Yang Terbaik Menurut  
Versi Dirimu Sendiri.”

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini Kupersembahkan kepada :

1. Ayahanda Andreas Klau dan Ibunda Anastasia Rika Bisik, Sebagai Inspirasi Dalam Hidup Yang Selalu Mendukung Dari Segi Moril Dan Material.
2. Keluarga besar uma laitua dan laleten uma yang selalu mendukung dari segi Moril, bahkan materi dan selalu memberikan motivasi sehingga penulis bisa selalu bersemangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab
3. Kepada my brow Albertus Vicenty Bria yang selalu menemani dan mendukung saya.

Akhir kata, MAAF dan TERIMAKASIH KEPADA KALIAN ORANG-ORANG HEBAT.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen pada Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan seperti apa yang diharapkan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan segala kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini tentu saja peneliti banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Ibu Alya E. Sjoen, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang,

5. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP .Selaku Pembimbing I, Dan Ibu Eka M. Imelda Seseli, SE., MM Selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Zet Ena,SE.,MMSelaku Dosen Penasihat akademik yang telah memberikan arahan selama penulis berkuliah di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis,
8. Seluruh Staf Akademis Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi atas keramahan dan semua bentuk bantuan yang telah diberikan,
9. Seluruh teman-teman mahasiswa Ukaw, kos-kosan disekitaran oesapa kota kupang yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam melakukan pengisian kuesioner yang disebarkan penulis.
10. Bapak Andreas Klau Dan Ibunda Anastasia Rika, yang selalu ada memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, dan turut serta membantu dalam memberikan dukungan berupa finansial sehingga studi ini boleh selesai berkat dari TUHAN serta usaha dari kalian.
11. Keluarga Besar uma laiatua dan laleten uma yang Selalu Memberikan dukungan berupa motivasi, nasihat bahkan materi kepada penulis sehingga studi ini boleh selesai dengan baik



12. Sahabat Tercinta keluarga Rempong, Marlin Yati Bani, Maria Nofrida Hoar, Megawati, Anaya, Mikha, Cherly serta Teman-teman Seperjuangan Manajemen17 yang selalu ada saat di butuhkan dan yang turut serta dalam membantu memberikan dukungan, berupa Motivasi, kritik dan saran yang membangun. Kalian tetap terbaik !!
13. Keluarga atau saudara kandung tercinta Kakak Argademindus Nahak, Kakak Stefanus Bria Klau (Almahrum), Kakak Albertus Seran Klau, Kakak Adrianus Seran Klau, Kakak Floriana Marice Telik Klau,ponakan Alvy, Rendy, Jun, Iko, Cristian, Rey Dan Michela.
14. Teman-teman kos-kosan soccer, Dewy, Vemmes, Dorche, Abety, Marny dan adik Irma, adik Istyn yang turut serta dalam membantu memberikan dukungan, berupa Motivasi, kritik dan saran yang membangun.
15. Kepada almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang selalu kubanggakan.

Kupang, 03 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Persoalan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Kepuasan Pengguna .....	9
2.2 Konsep Penelitian.....	22
2.3 Kerangka Dasar Dan Hipotesis Penelitian .....	23

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Populasi Dan Sample Penelitian .....	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Konsep, Indikator Empirik, Dan Skala Pengukuran .....	31
3.4 Teknik Analisis Data.....	32
3.5 Hipotesis Statistik Dan Teknik Pengujian Hipotesis .....	33

## **BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN ANALISIS**

4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	37
4.2 Analisis Pendahuluan .....	40
4.3 Analisis Lanjutan .....	45
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	48

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Implikasi Teoritis .....	52
5.3 Implikasi Terapan.....	53

DAFTAR PUSTAKA .....	54
----------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	24
--	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Paket Internet Telkomsel.....	3
Tabel 3.1 Konsep, Indikator Empirik, Dan Skala Pengukuran .....	32
Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Periklanan.....	42
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengguna.....	44
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Instrument penelitian (kuesioner)
2. Data tabulasi penelitian
3. Data hasil output spss
4. Kartu kosultasi Pembimbing