PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

EDVAELDUS AVET OYAS
22410146

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EDVAELDUS AVET OYAS
22410146

Menyetujui

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Zet Ena, SE.,MM.	Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE.,M.Si
NUPTK: 6253745646130073	NUPTK: 1134743644230093

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi	Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Christian D. Manu, SE.,M .Sc., Ak	Melvin K. Djami Rame, SE., MM
NUPTK: 5660763664131352	NUPTK : 5659772673230280

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EDVAELDUS AVET OYAS
22410146

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada tanggal : 03 Oktober 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	**Hermyn B. Hina, SE., M.Si**	
Penguji Anggota	**Melvin K. Djami Rane, SE., MM**	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	**Zet Ena, SE., MM.**	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	**Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE.,M.Si**	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN

Dekan Fakultas Ekonomi	**Ketua Program Studi Manajemen**
Dr. Christian D. Manu, SE.,M .Sc., Ak	**Melvin K. Djami Rane, SE., MM**
NUPTK: 5660763664131352	**NUPTK : 5659772673230280**

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 – Website: http://www.ukaw.ac.id/
e-mail: ukawfe25@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Sabtu Tanggal 3 Oktober 2026 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama	:	Edvaeldus Avet Oyas
TTL	:	Ratung, 28 Februari 2004
NIM	:	22410146
Jurusan/Prodi	:	Manajemen
Judul	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang
Pembimbing I	:	Zet Ena, SE., MM
Pembimbing II	:	Dr. Dra. Diani Tatyana Agustin Ledo, S.E, M.Si

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Hermyn B. Hina, SE. M.Si	Utama	**75,6**	X 40%	**30.24**
Melvin Krisdiana Djami Rane, SE, MM	Anggota	**80**	X 20%	**16**
Zet Ena, SE., MM	Anggota	**80**	X 20%	**16**
Dr. Dra. Diani Tatyana Agustin Ledo, S.E, M.Si	Anggota	**82**	X 20%	**16,4**
Total Nilai yang diperoleh: 78.64				
Nilai Aksara : A- (Memuaskan)				

Kupang, 3 Oktober 2026
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc.,Ak
NIDPTK. 5660763664131352

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia Telp.
0380-881584 - WA +6282146935252 – Website: http://www.ukaw.ac.id/
e-mail: ukawfe25@gmail.com

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Edvaeldus Avet Oyas
NIM	: 22410146
Program Studi	: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang**." yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2025/2026 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti 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, 31 Agustus 2026
Yang Menyatakan
Mahasiswa

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK. 5660763664131352

Edvaeldus Avet Oyas
NIM. 22410146

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang’

(Amsal 23:18)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses”

PERSEMBAHAN

Puji syukur hormat dan kemuliaan bagi Tuhan atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Skripsi ini persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Orang Tua tercinta Bapak Dominikus Magut dan mama Theresia jelita yang sudah bekerja keras dan selalu memberi dukungan dan doa tulus untuk penulis.
3. Saudara kandung saya tercinta kakak Alfensianus arta, adik Flabianus afael dill dan Oktafianus arfa bildo yang telah memberikan dukungan, semangat dan saling menopang kepada penulis.
4. Diri sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini melewati berbagai tantangan yang dihadapi dan terimakasih juga telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, diperjuangkan dan diharapkan keluarga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang maha kuasa, dan Bunda Maria penolong yang abadi untuk segala anugerah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari segala kesulitan yang ada tetapi semua itu dapat teratasi karena banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan rasa hormat dan dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana.
2. Bapak Dr. Christian Daniel Manu. SE.,M.Sc.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, Msi Selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.
4. Ibu Melvin Kriadiana Djami Rane, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana dan selaku penguji anggota, yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Zet Ena, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi selama proses penyusunan skripsi.

6. Ibu Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE.,M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dan nasehat selama proses kuliah sampai penyusunan skripsi.
7. Ibu Hermyn B. Hina, SE.MSi selaku penguji utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Khususnya Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi saya untuk menjadi Mahasiswa yang berhasil.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.
10. Bapak Abdul Latif selaku SPV Mobile Costumer Operations telkomsel, yang telah bersedia menerima penulis untuk penelitian di Telkomsel.
11. Orang Tua Tercinta, Bapak Dominikus Magut dan Mama Theresia Jelita yang selalu mendoakan, mendukung, menguatkan, dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Saudara dan keluarga tercinta Kakak Yufen jola, Ovin jelita, Alfens arta, Ley endang, kornellius yofal, adik tercinta Flabianus dill, Arfa bildo, Anastasia celsi, Reja saputra, thalya magut, junior magut dan keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan nama satu persatu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi semangat saya.

13. sahabat saya patrio nuban, frengki mudi alwan kesse, adrrianus assan, vikram loppu yudi mbatu dan jhoy kedoh, Terima kasih untuk setiap dukungan, doa, candaan, kebersamaan, dan semangat yang selalu kalian berikan. Di balik perjuangan menyelesaikan skripsi ini, ada banyak cerita, tawa, dan kenangan yang kita lalui bersama.Semoga persahabatan ini tidak berhenti sampai di bangku kuliah, tetapi terus terjalin dalam setiap langkah kehidupan kita. Terima kasih telah menjadi bagian dari kisah perjuanganku.
14. Teman- teman seperjuangan kelas D Manajemen angkatan 2022 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Kupang .. september 2026

Penulis

Edvaeldus Avet Oyas

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....

LEMBAR PENGESAHAN ii

BERITA ACARA UJUAN SKRIPSI iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Persoalan Penelitian 8

1.4 Tujuan Dan Kemanfaatan Penelitian..... 8

1.4.1 Tujuan Penelitian 8

1.4.2 Kemanfaatan Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Pengertian Teoritis..... 10

2.1.1 Loyalitas Pelanggan 10

2.1.2 Kualitas Produk 14

2.1.3 Kualitas Pelayanan 17

2.1.4 Kepercayaan Pelanggan 21

2.2 Konsep Penelitian..... 25

2.2.1 Kualitas Produk 25

2.2.2 Kualitas Pelayanan 26

2.2.3 Kepercayaan Pelanggan 26

2.2.4 Loyalitas Pelanggan 27

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis..... 27

2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran..... 27

2.3.2 Hipotesis..... 30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 32

3.1 Populasi Dan Sampel 32

3.1.1 Populasi 32

3.1.2 Sampel 32

3.2 Teknik Pengumpulan Data 34

3.3 Konsep, Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran 35

3.4 Teknik Analisis Data 36

3.4.1 Analisis pendahuluan..... 36

3.4.2 Analisis Lanjutan..... 37

BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL PENELITIAN 41

4.1 Gambaran objek penelitian **..... 41**

4.1.1 Sejarah Telkomsel 41

4.1.2 Logo telkomsel..... 43

4.1.3 Visi dan Misi Telkomsel 44
4.1.4 Tujuan Telkomsel 44
4.1.5 Karakteristik Responden 45
4.1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 45
4.1.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.1.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian..... 47
4.2 Analisis Pendahuluan 48
4.2.1 Kualitas Produk 49
4.2.2 Kualitas Pelayanan 52
4.2.3 Kepercayaan pelanggan 54
4.2.4 Loyalitas pelanggan 55
4.3 Analisis Lanjutan 57
4.3.1 Analisis regresi linear berganda 57
4.3.2 Uji Parsial (Uji t) 59
4.3.3 Uji Simultan (Uji F) 63
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2) 64
4.4 Bahasan Hasil Analisis 65
BAB V PENUTUP 78
5.1 Kesimpulan.... 78
5.2 Implikasi Teoritis..... 78
5.3 Implikasi terapan 82
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN..... 87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Telkomsel di Kota Kupang (2021-2025)..... 5

Tabel 3.1 Indikator Empirik Dan Skala pengukuran Konsep 35

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia..... 45

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin 46

Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Frekuensi Pembelian 47

Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk..... 50

Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan..... 52

Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan 54

Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan 56

Tabel 4.8 Hasil Analisis Linear Berganda 58

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... 63

Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran..... 29

Gambar 4.1 Logo Telkomsel..... 43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran i Kuesioner Penelitian..... 88

Lampiran ii Tabulasi Data..... 94

Lampiran iii Hasil Olah Data SPSS 99

Lampiran iv Surat Pra Penelitian 100

Lampiran v Surat Ijin Penelitian 101

Lampiran vi Surat keterangan penelitian Dari Telkomsel..... 102

Lampiran vii Surat konsul pembimbing I 103

Lampiran viii Surat konsul pembimbing II..... 104