

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* KARTU TELKOMSEL DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

MUHAMMAD RIFALDI R
NIM: 1910412110006



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* KARTU TELKOMSEL DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Rifaldi R
NIM : 1910412110006
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:

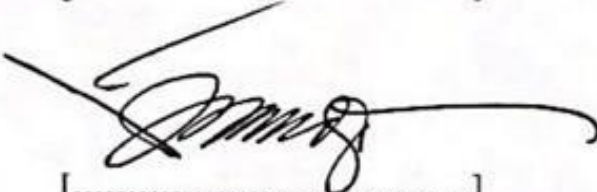
a. Pembimbing

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP. 196206171989032001

[
.....]

b. Penguji I

Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001

[
.....]


c. Penguji II

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

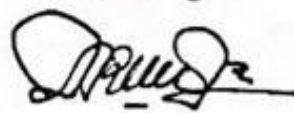
[
.....]

Banjarmasin, 19 Desember 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

[
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

[
Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP.196206171989032001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM
[
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 6662/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
2. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
3. Humaidi, S.AB, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Muhammad Rifaldi R
NIM : 1910412110006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 21 November 2023
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang II (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin,
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 21 bulan November tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6662/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 10 November 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Rifaldi R
NIM : 1910412110006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang II (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 82,3 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 November 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Rifaldi R

1. Ketua : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

2. Sekretaris : Dr. Takaruddin, S.Sos, MM

3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB

Mengetahui/membenarkan :

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, MM
NIP. 197511052001122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap *Customer Loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.Ab selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
7. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
8. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Bapak dan Ibu Dosen, Staf Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Superhero dan panutanku, Bapak Ruslan, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Pintu surgaku, Ibu Hamsinah, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

12. Kepada nona pemillik nim 2010412220017 sebagai partner special penulis, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang menemani meluangkan waktunya mendukung maupun menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju dan maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian penulis.
13. Serta teman-teman COS (calon orang suskses) saya yaitu zidan, malik, iril, dan jailani yang telah membersamai penulis dari awal perkualihan sampai selesai masa studi kita Bersama.
14. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Administrasi Bisnis atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh Pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
15. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.
16. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, November 2023

Muhammad Rifaldi R

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan terimakasih atas segala perjuangan saya sehingga menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu jadi penyemangat saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk

kedua orang tua saya Bapak Ruslan dan Ibu Hamsinah yang selalu memberikan kasih sayang, serta uangnya untuk menyelesaikan kuliah saya. Terimakasih atas doa dan dukungannya yang selalu diberikan dan terimakasih telah menjadi penyemangat disaat sedang tidak baik-baik saja.

Skripsi ini saya persembahkan untuk dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta memberi saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman terbaikku yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi. Kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan sarjana.

“Skripsi yang baik itu adalah skripsi yang selesai”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi pustaka adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, 15 November 2024
Pernyataan,



Muhammad Rifaldi R
NIM: 1910412110006

ABSTRAK

Muhammad Rifaldi R, 1910412110006, 2023. Pengaruh *Customer Experience dan Customer Value* terhadap *Customer Loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Siti Rusidah.

Penelitian ini dilakukan bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *customer experience* dan *customer value* terhadap *customer loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Kota Banjarmasin. Sebanyak 100 responden yang telah menggunakan kartu Telkomsel selama 1 tahun dipilih secara *accidental sampling* sebagai responden kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dibantu IBM SPSS Statistik versi 29.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience* dan *customer value* terhadap *customer loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin. *Customer experience* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin, *customer value* berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap *customer loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin, serta, *customer experience* dan *customer value* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* kartu Telkomsel di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Customer Experience, Customer Value, Customer Loyalty*

ABSTRACT

Muhammad Rifaldi R, 1910412110006, 2023. The influence of Customer Experience and Customer Value on Customer Loyalty for Telkomsel cards in Banjarmasin, under the guidance of: Siti Rusidah.

This study was conducted to examine the partial and simultaneous influence of customer experience and customer value variables on Telkomsel card customer loyalty in Banjarmasin city. This research uses a quantitative approach, the research location was in Banjarmasin city as many as 100 respondents who have used Telkomsel cards for 1 year were selected by accidental sampling as respondents questionnaires were used for data collection and data analysis using multiple linear regression assisted by IBM SPSS Statistics version 29.

The results of this study indicate that customer experience and customer value on Telkomsel card customer loyalty in Banjarmasin city. Customer experience has a partially significant effect on Telkomsel card customer loyalty in Banjarmasin city, customer value has a partially insignificant effect on Telkomsel card customer loyalty in Banjarmasin city, the customer experience and customer value simultaneously have a significant effect on Telkomsel card customer loyalty in Banjarmasin city.

Keywords: *Customer Experience, Customer Value, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teoritis	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 Perilaku Konsumen	27
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	35
2.1.4 <i>Customer Value</i>	40
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	46
2.2 Penelitian Terdahulu	52
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	58
2.3.1 Hipotesis	58
2.3.2 Model Penelitian	61
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Pendekatan Penelitian	62
3.2 Desain Penelitian	62
3.3 Lokasi Penelitian	62

3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	63
3.4.1 Populasi	63
3.4.2 Besar Sampel.....	63
3.4.3 Teknik Sampling	64
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	64
3.5.1 Variabel Bebas (Independen).....	65
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen).....	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.6.1 Data Primer	72
3.6.2 Data Sekunder	73
3.7 Teknik Analisa Data.....	73
3.7.1 Skala Pengukuran.....	73
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	74
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	75
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda	77
3.7.5 Deskriptif Statistik	78
3.7.6 Alat Uji Hipotesis.....	78
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	82
4.1 Profil Responden.....	82
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	83
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan.....	85
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	86
4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	86
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> (X1).....	87
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Customer Value</i> (X2)	96
4.2.3 Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	101
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	104
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	104
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	107
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	108
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	108
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	111

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	111
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	113
4.6 Hasil Uji Hipotesis	114
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	114
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	116
4.6.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	117
BAB V PEMBAHASAN HASIL	119
5.1 Pembahasan.....	119
5.1.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	119
5.1.2 Pengaruh <i>Customer Value</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	121
5.1.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (X1) dan <i>Customer value</i> (X2) terhadap <i>Customer loyalty</i> (Y).....	124
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	125
5.2.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	125
5.2.2 Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	127
5.2.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	128
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	130
BAB VI PENUTUP	131
6.1 Kesimpulan	131
6.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	139
BIODATA PENELITI	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data pengguna kartu provider dari tahun 2020-2022	4
Tabel 1. 2. Daftar ulasan pengguna Telkomsel pada App Store	8
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel.....	68
Tabel 3. 2. Skala Likert.....	73
Tabel 3. 3. Rentang Kategori Jawaban Responden.....	78
Tabel 3. 4. Tabulasi Interpretasi Nilai r	81
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4. 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Tabel 4. 4. berdasarkan uang saku/pendapatan.....	85
Tabel 4. 5. Berdasarkan Lama Pemakaian.....	86
Tabel 4. 6. Deskriptif Variabel Customer Experience (X1).....	87
Tabel 4. 7. Deskriptif Variabel Customer Value (X2).....	97
Tabel 4. 8. Deskriptif Variabel Customer Loyalty (Y).....	101
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas.....	105
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Tabel 4. 11. Kolmogorov Smirnov	110
Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinieritas	111
Tabel 4. 13. Uji Glejser.....	112
Tabel 4. 14. Uji Regresi Linier Berganda	113
Tabel 4. 15. Hasil Uji Parsial (Uji t)	114
Tabel 4. 16. Uji T (Parsial).....	115
Tabel 4. 17. Hasil Uji Simultan (Uji f).....	116
Tabel 4. 18. Hasil Koefisien Determinasi	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah dan pertumbuhan pelanggan Telepon Seluler di Indonesia..	2
Gambar 1. 2. Persentase top brand Indonesia kategori telekomunikasi.....	5
Gambar 1. 3. 5 Operator dengan internet tercepat Indonesia akhir 2022	7
Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	61
Gambar 4. 1. Hasil Histogram.....	108
Gambar 4. 2. P-plot.....	109
Gambar 4. 3. Hasil Uji heteroskedastisitas dengan scatterplot	112
Gambar 5. 1. Hasil Model Akhir Penelitian.....	129

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian.....
LAMPIRAN 2	Tabulasi Data Microsoft Excel.....
LAMPIRAN 3	Hasil Output SPSS Ver. 29 Statistik Deskriptif.....
LAMPIRAN 4	Hasil Output SPSS Ver. 29 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Regresi.....
LAMPIRAN 5	Sertifikat Plagiasi.....