

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY ON TRUST USING TELKOMSEL CARD

SALSABILLAH NUR APRILIA NISAR
041910203

ABSTRACT

In the era of globalization, the development of technology and science is growing very rapidly. Several technologies are currently being developed, such as gadgets, laptops, and tablets. Basically, mobile phones used to be very luxurious items, not everyone had them. But nowadays gadgets are items that are easy to find and everyone can have them. Using gadgets, laptops and tablets can also be filled with social media such as Instagram, WhatsApp, Facebook and others. To make it easier for us to access information from the internet, we also need to use the internet network by using a starter pack.

The data collection method in this study used library research and non-sequential (Simple Random Sampling) methods on 100 Telkoms card users among Lamongan Islamic University students. Called simple (simple) because the sample members from the population are selected non-sequentially without regard to class in the population.

The results of the validity test $r_{count} > r_{table}$ (0.256) are declared valid, the reliability test states all variables have > 0.60 . in multiple linear regression $Y = 1.038 + 0.230 + X_1 + 0.362 + X_2$, then the most dominant variable is Quality of Service. multiple correlation test which shows that (R) is 0.737 so it can be concluded that both variables are strong and positive. test the coefficient of determination (R^2) = 0.544 (54.4%) the remaining 45.6% is determined by other variables. t test $t_{count} > t_{table}$ (1.660) with a significance < 0.10 then H_1 is accepted. F test $f_{count} > f_{table}$ (57.798 $>$ 3.09) with a significance < 0.10 (0.000 $<$ 0.10) then H_1 is accepted. Thus it can be concluded that the first hypothesis has a partial effect, the second hypothesis has a positive and significant effect simultaneously and the most dominant in the trust in using Telkomsel cards for Lamongan Islamic University students.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pengguna kartu Telkomsel

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNAAN KARTU TELKOMSEL

SALSABILLAH NUR APRILIA NISAR

041910203

RINGKASAN

Di era globalisasi, perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang sangat pesat. Beberapa teknologi saat ini sedang berkembang, seperti gadget, laptop, dan tablet. Pada dasarnya dulu handphone merupakan barang yang sangat mewah, tidak semua orang memilikinya. Namun saat ini gadget merupakan barang yang mudah ditemukan dan semua orang bisa memilikinya. Menggunakan gadget, laptop dan tablet juga bisa diisi dengan media sosial seperti Instagram, WhatsApp, Facebook dan lainnya. Untuk memudahkan kita mengakses informasi dari internet, kita juga perlu menggunakan jaringan internet dengan menggunakan starter pack.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode library research dan non sequential (Simple Random Sampling) pada 100 orang pengguna kartu Telkoms di kalangan mahasiswa Universitas Islam Lamongan. Disebut simple (sederhana) karena anggota sampel dari populasi dipilih secara tidak berurutan tanpa memperhatikan kelas dalam populasi.

Hasil uji validitas r hitung $> r$ tabel (0,256) dinyatakan valid, uji reliabilitas menyatakan semua variabel memiliki $> 0,60$. pada regresi linier berganda $Y = 1,038 + 0,230 + X_1 + 0,362 + X_2$, maka variabel yang paling dominan adalah Kualitas Pelayanan. uji korelasi berganda yang menunjukkan bahwa (R) adalah 0,737 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel kuat dan positif. uji koefisien determinasi (R^2) = 0,544 (54,4%) sisanya 45,6% ditentukan oleh variabel lain. uji t hitung $> t$ tabel (1,660) dengan signifikansi $< 0,10$ maka H_1 diterima . Uji F hitung $> f$ tabel (57,798 $>$ 3,09) dengan signifikansi $< 0,10$ (0,000 $<$ 0,10) maka H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama berpengaruh secara parsial, hipotesis kedua berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan paling dominan terhadap kepercayaan penggunaan kartu Telkomsel pada mahasiswa Universitas Islam Lamongan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepercayaan Pengguna Kartu Telkomsel.