

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ADINDA HARMASDINI

B 100 170 029

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH EKUITAS MEREK DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI SURAKARTA


Yang ditulis dan disusun oleh:

ADINDA HARMASDINI
B100170029

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 31 Juli 2021

Pembimbing


(Basworo Diby, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)

NIK 829

HALAMAN PENGESAHAN

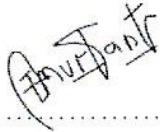


**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI SURAKARTA**

Oleh:

ADINDA HARMASDINI
B100170029


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 31 Juli 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Sri Murwanti, S.E., M.M. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Muhammad Sholahuddin, S.E., M.Si., Ph.D. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si. (.....)
(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)
NIK 829



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ADINDA HARMASDINI**

NIM : **B 100 170 029**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH EKUITAS MEREK DAN BAURAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TELKOMSEL DI SURAKARTA.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

ADINDA HARMASDINI

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(Q.S Al Insyirah, Ayat 6)

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari”.

Sir John Lubbock

“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan.”

Najwa Shihab

“Jangan jadikan pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu. Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang”.

Ulilamrir Rahmanq

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(H.R Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaniirahim

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas segala pertolongan dan hidayah-Nya hingga dapat terselesaikan tugas akhir skripsi ini.

Tulisan ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas curahan rahmat, hidayah, pertolongan serta perlindungan yang tiada hentinya.
2. Rasulullah SAW, semoga sholawat serta salam selalu tercurah bagi junjungan umat muslim Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.
3. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa telah memberikan seluruh kasih sayang, do'a, motivasi, semangat dan kerja keras mereka yang tak terhingga untuk mendukung pendidikan dan setiap langkah yang saya tempuh.
4. Sahabat-sahabat dekat yang telah memberikan semangat dan doa serta motivasi, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Pembaca yang budiman.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *ekuitas merek* dan *bauran promosi* terhadap loyalitas pelanggan telkomsel di Surakarta. Jenis penelitian ini yakni penelitian Kuantitatif, dengan populasi seluruh pengguna telkomsel di Surakarta yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik quota sampling. Teknik pengumpulan data melalui pendistribusian kuisioner yang dilakukan secara online. Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan aplikasi SPSS versi 15 diperoleh bahwasannya variabel ekuitas merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel. Variabel bauran promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel. Secara simultan kedua variabel independen tersebut mempengaruhi variabel dependen.

Kata kunci: *Ekuitas Merek, Bauran Promosi, Loyalitas Pelanggan .*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of brand equity and promotion mix on Telkomsel customer loyalty in Surakarta. This type of research is quantitative research, with a population of all Telkomsel users in Surabaya, amounting to 100 people. The sampling technique used was quota sampling technique. The technique of collecting data through distributing questionnaires conducted online. Based on the results of data processing with the help of the SPSS version 15 application, it is found that the brand equity variable has a significant positive effect on Telkomsel customer loyalty. The promotion mix variable has a significant effect on Telkomsel customer loyalty. Simultaneously the two independent variables affect the dependent variable.

Keywords: *Brand Equity, Promotional Mix, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrohiim..

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH EKUITAS MEREN DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOM-SEL DI SURAKARTA**”, tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah mengantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tewujud tanpa pembimbing, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan trimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat-nikmatnya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi teladan bagi penulis semoga Sholawat serta alam selalu tecurahkan kepada beliau.
3. Orang tua penulis, serta kakak-kakaku yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, semangat, dan motivasi sehingga saya bisa mnyelesaikan studi kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas MUhammadiyah Surakarta. (Drs. Dr. Syamsudin, M.M)
5. Bapak Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)_selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Imronudin, S.E, M.Si., Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak Basworo Dibyo, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta saran yang berguna dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Bapak Agus Muqorobin, M.M, selaku pembimbing Akademik yang selalu membantu saya didalam perkuliahan selama ini.
9. Ibu Sri Murwanti, S.E, M.M dan Bapak Muhammad Sholahuddin, S.E., M.Si., Ph.D selaku dewan penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji sidang dan memberikan masukan bagi penulis.
10. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Bukan bermaksud mengabaikan dikarenakan keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bhwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan krituik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadu awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 25 Agustus 2021

Penulis

Adinda Harmasdini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Masalah.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Perumusan Hipotesis.....	19
D. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Data dan Sumber Data.....	24

D.	Metode Pengumpulan Data	24
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
F.	Metode Analisis Data.....	28
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN		33
A.	Karakteristik Responden	33
B.	Hasil Analisis Data.....	35
C.	Pembahasan	45
BAB V PENUTUP.....		47
A.	Kesimpulan.....	47
B.	Keterbatasan Penelitian	47
C.	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		52

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 4. 4 Produk Telkomsel yang digunakan.....	35
Tabel 4. 5 Periode Penggunaan kartu Telkomsel.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Ekuitas Merek	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Promosi.....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyaltas Pelanggan	38
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	44
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	52
Lampiran 2. Data Kuesioner	55
Lampiran 3. Hasil Olah Data	64
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reabilitas	67
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	71
Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Lampiran 7. Uji multikolinieritas	72
Lampiran 8. Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)	74
Lampiran 9. Tabel t	75
Lampiran 10. Tabel r	76
Lampiran 11. tabel F	78