

**PENGARUH *CONSUMER TRUST*, *BRAND IMAGE*, DAN *SATISFACTION*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA KARTU
TELKOMSEL
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



Oleh:

**DYLANTI KIRANADEWI
NPM: 17.1.02.11114**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH *CONSUMER TRUST*, *BRAND IMAGE*, DAN *SATISFACTION*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA KARTU
TELKOMSEL
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



Oleh:

**DYLANTI KIRANADEWI
NPM: 17.1.02.11114**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH *CONSUMER TRUST*, *BRAND IMAGE* DAN *SATISFACTION*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA KARTU
TELKOMSEL
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh :

DYLANTI KIRANADEWI

NPM : 17.1.02.11114

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH CONSUMER TRUST, BRAND IMAGE, DAN SATISFACTION
TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA KARTU
TELKOMSEL**

(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DYLANTI KIRANA DEWI

NPM: 17.1.02.11114

**Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 21 April 2021**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Nur Latty, M.Si.

Anggota : 1. Drs. Ee. Sugiyono, M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Rismawati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrijil Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DYLANTI KIRANA DEWI

N.P.M.: 17.1.02.11114

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CONSUMER TRUST, BRAND IMAGE, DAN SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2021, adalah hasil karya saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Dylanti Kirana Dewi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dylanti KiranaDewi
NPM : 17.1.02.11117
ProgramStudi : Manajemen
Tempat/TanggalLahir : Surabaya / 03 Juli1999
Agama :Islam
JumlahSaudara/AnakKe : 2 / AnakKe-1
AlamatRumah : Perum. Griya Pesona Asri G/20

B. ORANG TUA

Status : Belum Menikah
Nama : Edy SatriyoNugroho
AlamatRumah/Telepon : Perum. Griya Pesona Asri G/20
AlamatKantor/Telepon :-
Pekerjaan/Jabatan :Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Kemala Bhayangkari 1 Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP IPIEMS Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA Negeri 10 Surabaya tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	1- VIII	2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

Dylanti Kirana Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan hikmat dan karunia-Nya yang tiada terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH CONSUMER TRUST, BRAND IMAGE DAN SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)”**. Penulisan ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., AK., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Rismawati, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Alm. Dr. Hendri Soekotjo, M.M., selaku dosen wali SM-4 yang telah membantu dan memberikan arahan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya Edy Satriyo Nugroho dan Dewi Tri Wulandari A yang selama ini memberikan dukungan dan memberikan semua yang saya butuhkan baik materi maupun non materi sehingga proses penulisan skripsi.
7. Adik kandung saya Talitha Sachio Mazzaya yang telah menemani dan menyemangati saya dan serta seluruh saudara saya, Fachnadia Listya Ikhsani S.Psi., Anisa Isti Briliany, Andriana Novita Setyorini, Fildzah Dinari Izzati, Salsabila Putri Fiananda, Indira Febriana yang telah membantu, menemani dan mendukung untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepada sahabat baik saya Tasha Annisa dan Ayu Cindy Mardika Sari yang telah memotivasi, memberikan semangat dan menemani penulis selama pengerjaan penulisan skripsi sejak awal hingga akhir ini.
9. Kepada sahabat saya Adelia Eka Lauditta dan Naqqiyah Salsabila SH., yang telah memberikan semangat kepada penulis sejak awal penulisan skripsi hingga selesai.
10. Seluruh teman-teman SM-4 yang telah memberikan dukungan satu sama lain dari awal semester perkuliahan hingga akhir ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 12 Maret 2021

Dylanti Kirana Dewi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPULLUARSKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPULDALAMSKRIPSI.....	ii
HALAMANJUDULSKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHANTIMPENGUJI	iv
HALAMANPERNYATAAN	v
DAFTARRIWAYATHIDUP	vi
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTARISI	x
DAFTARTABEL	xiii
DAFTARGAMBAR	xiv
DAFTARLAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Latar BelakangMasalah	1
1.2 RumusanMasalah	9
1.3 TujuanPenelitian	9
1.4 ManfaatPenelitian	9
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	10
BAB 2:TINJAUANPUSTAKA.....	.11
2.1 TinjauanTeoritis	11
2.1.1 <i>ConsumerTrust</i>	11
2.1.2 <i>BrandImage</i>	12
2.1.3 Satisfaction	14
2.1.4 <i>Repurchae Intention</i>	15
2.1.5 PenelitianTerdahulu.....	17
2.2 KerangkaPemikiran	24
2.3 PengembanganHipotesis.....	25
2.3.1 Pengaruh <i>Consumer Trust</i> terhadap <i>Repurchase</i> <i>Intention</i>	25
2.3.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Repurchase</i>	

<i>Intention</i>	25
2.3.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	26
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Peneliti	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Peneliti.....	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data	29
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1 Variabel Peneliti	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.4 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	36
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	39
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.1.4 Teknik Analisis Data	48
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	56
4.2. Pembahasan	60
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang.....	60
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang	60

4.2.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap NiatBeliUlang.....	61
BAB5:PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan	62
5.3 Saran	63
JADWALPENELITIAN	64
DAFTARPUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Mapping Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2. Skala Likert	30
3. Tanggapan Responden Berdasarkan Kelamin	40
4. Tanggapan Responden Berdasarkan Usia.....	40
5. Tanggapan Responden Berdasarkan Semester.....	41
6. Tanggapan Responden Berdasarkan Jurusan	42
7. Kelas Interval	43
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepercayaan Konsumen (XI)	44
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek (X2)	45
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan (X3).....	47
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Niat Beli Ulang (Y)	48
14. Hasil Uji Validitas.....	49
15. Hasil Uji Reabilitas	51
16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
17. Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>)	54
18. Hasil Uji Multikolinieritas	55
19. Hasil Uji Kelayakan Model/Uji F (ANOVA)	57
20. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	58
21. Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Jumlah Pengguna Kartu Telkomsel Tahun 2001-2015	6
2. Jumlah Pengguna Kartu Telkomsel Tahun 2018.....	7
3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	54
4. Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner	67
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner	69
3. Frekuensi Tanggapan Responden	76
4. Teknis Analisis Data.....	83
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	88
7. Hasil Uji Kelayakan Model	90
8. Hasil Uji Hipotesis.....	91





