

**PENGARUH KOMPETENSI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE*,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI GRAPARI TELKOMSEL GRESIK**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**JAUHARIATI FATIMI**  
NPM : 170301246

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**PENGARUH KOMPETENSI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE*,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI GRAPARI TELKOMSEL GRESIK**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana manajemen



Oleh :  
**JAUHARIATI FATIMI**  
NPM : 170301246

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2019**

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE*,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI GRAPARI TELKOMSEL GRESIK

Oleh :  
JAUHARIATI FATIMI  
NPM : 170301246

Telah dipertahankan di depan  
penguji pada tanggal: 17 Januari 2020

Pembimbing

Sukarso S.E., M.SM  
NIP : 0311150717

Penguji 1

Anita Handayani S.E., M.SM  
NIP: 03222507177

Penguji 2

Rahmat Agus Santoso, SE., M.M  
NIP : 03110706141

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Suwarno SE., M.Si  
NIP: 03219604028

Ketua Program Studi



Anita Handayani S.E., M.SM  
NIP: 03222507177

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Griptari Telkomsel Gresik" dan diajukan untuk diuji tanggal 17 Januari 2020, 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 maupun fikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Dan apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 09 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



(Jauhariati Fatm)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“ Jangan takut untuk gagal, berdoa dan bekerja keraslah, karena ALLAH akan memperhitungkan segala jerih paayahmu

**(Penulis)**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk orang tua, rekan kerja dan kerabat yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan semangat hingga terselesaikan skripsi ini dan didapatkannya gelar sarjana.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Gresik”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik

Dengan tersusunnya skripsi ini peneliti berharap kepada Bapak/Ibu Pembimbing berkenan meluangkan waktu untuk membina dan membimbing dalam pembuatan skripsi. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, Ms selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, S.E.,M.Si selaku Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, S.E.,M.S.M. selaku Ka Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Sukaris, S.E.,M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan telaten dan sungguh-sungguh dalam menyampaikan bimbingannya.
5. Anita Handayani, S.E.,M.S.M. selaku selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Rahmat Agus Santoso, S.E.,M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk memperbaiki skripsi ini.
7. Seluh dosen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bekal ilmu dan atas segala bantuan yang diberikan.



8. Kedua orang tua Bapak Djuwari dan Ibu Uswatu Khoiriyah serta kakak-kakak saya Achmad Faridz Jauhari, Fatimatuz Zahro dan Alvian Noer Rahmansyah yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi semangat tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabat yang sudah memberikan semangat dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu proses penyusunan skripsi ini, sehingga tidak bisa disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Demikian untuk menjadikan periksa dan peneliti berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan penelitian ini.

Gresik, 09 Januari 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAKSI .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Kompetensi CSR .....	10
2.2.1.1 Pengertian Kompetensi .....	10
2.2.1.2 Konsep Kompetensi .....	11
2.2.1.3 Karakteristik Kompetensi .....	11
2.2.1.4 Manfaat Kompetensi .....	13
2.2.2 Kualitas Produk .....	14
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.2.2.2 Karakteristik Produk yang Berkualitas .....	15
2.2.2.3 Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.2.3 Kepercayaan .....	18
2.2.3.1 Pengertian Kepercayaan .....	18
2.2.3.2 Dimensi Kepercayaan .....	19
2.2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	20
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22



2.2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3 Hubungan Kompetensi <i>Customer Service Representative</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	30
2.5 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.6 Kerangka Konseptual .....	32
2.7 Hipotesis .....	32

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1 Populasi .....	34
3.3.2 Sampel .....	35
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Identifikasi Variabel .....	36
3.4.1 Variabel Independen.....	36
3.4.2 Variabel Dependen.....	38
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.6 Teknik Pengambilan Data .....	40
3.7 Skala Pengukuran.....	40
3.8 Teknik Analisis Data .....	41
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.8.2 Uji Instrumen .....	42
3.8.2.1 Uji Validitas.....	42
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	43
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	44
3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	44
3.8.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	45
3.8.5 Koefisien Determinasi .....	46

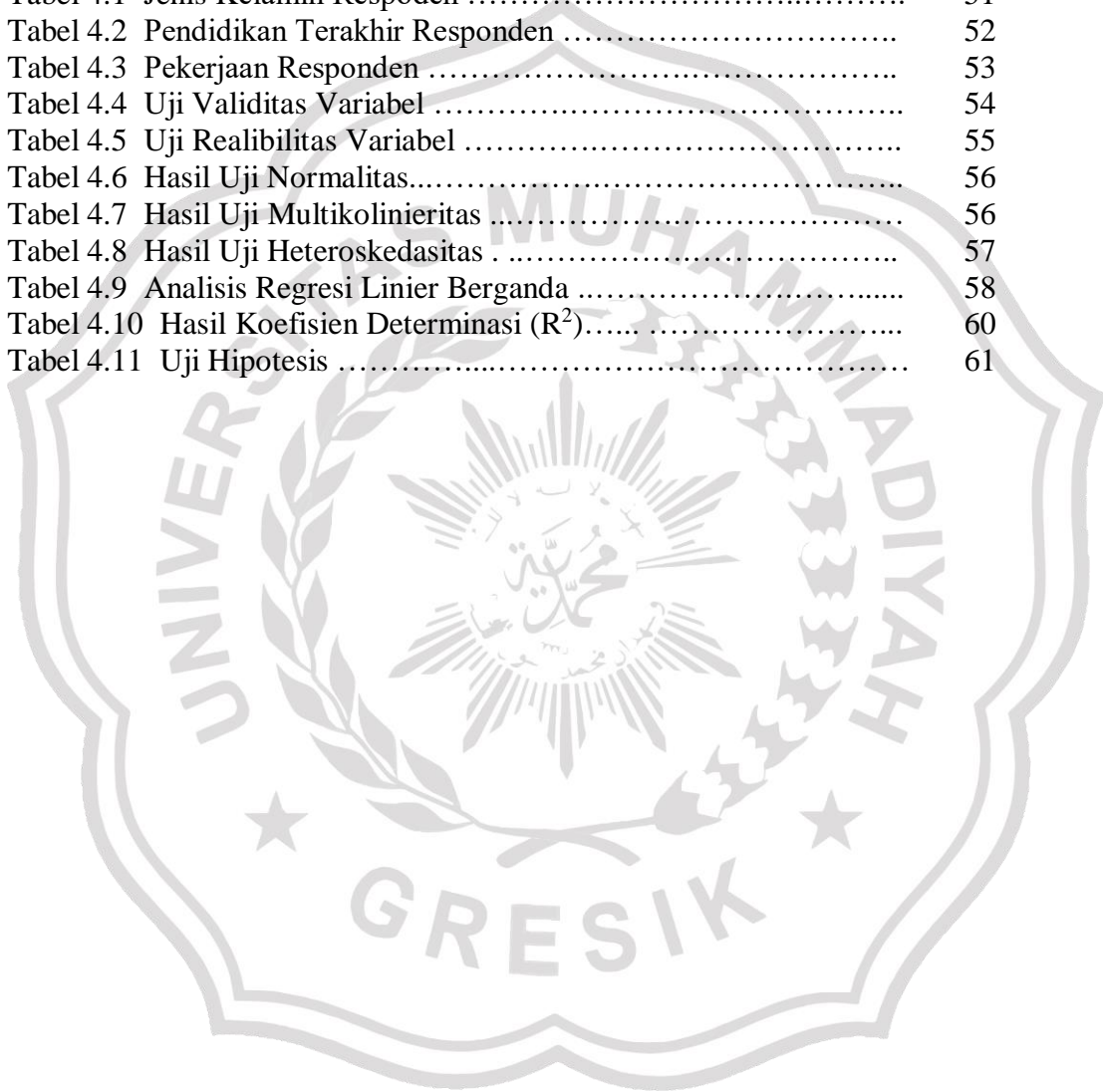
### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Visi .....	48
4.1.2 Misi .....	48
4.1.3 Produk – Produk Telkomsel .....	48
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	51
4.2.1 Deskripsi Responden .....	51

4.3 Analisis Data .....	53
4.3.1 Uji Instrumen .....	53
4.3.1.1 Uji Validitas .....	53
4.3.1.2 Uji Reabilitas .....	55
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.4.1 Uji Normalitas .....	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	56
4.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	57
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.5.1 Persamaan regresi .....	58
4.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.6 Uji Hipotesis .....	61
4.6.1 Uji t .....	61
4.7 Implikasi Penelitian .....	62
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Rekomendasi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	8
Tabel 3.1 Pemberian Skor dan Opsi Pertanyaan .....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Respoden .....	51
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir Responden .....	52
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel .....	54
Tabel 4.5 Uji Realibilitas Variabel .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	57
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
Tabel 4.11 Uji Hipotesis .....	61



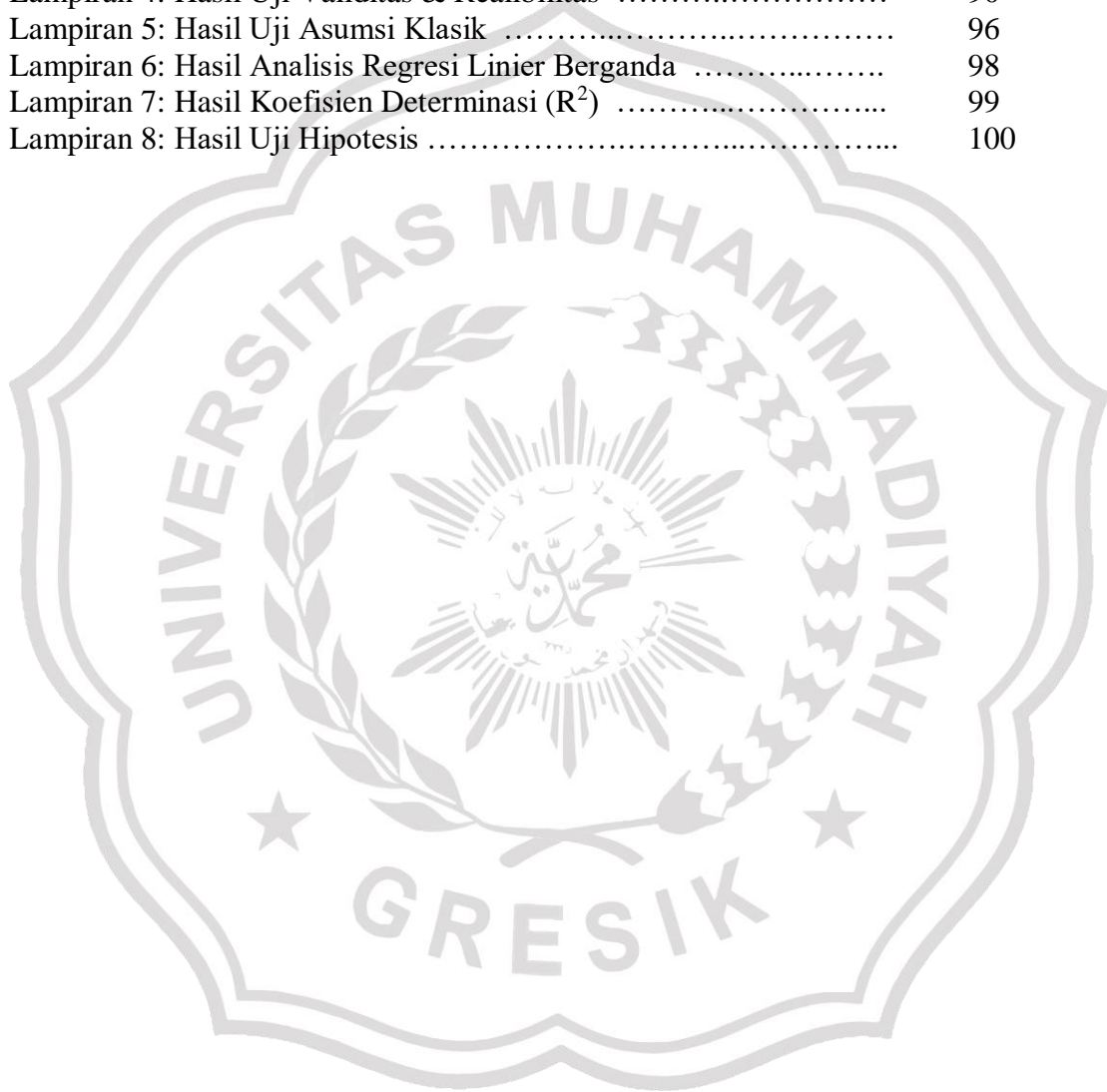
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pencapaian <i>Survey</i> Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Gresik .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Waktu Penelitian .....	70
Lampiran 2: Kuisisioner .....	71
Lampiran 3: Jawaban Responden .....	76
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas & Realibilitas .....	90
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik .....	96
Lampiran 6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	98
Lampiran 7: Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	99
Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis .....	100

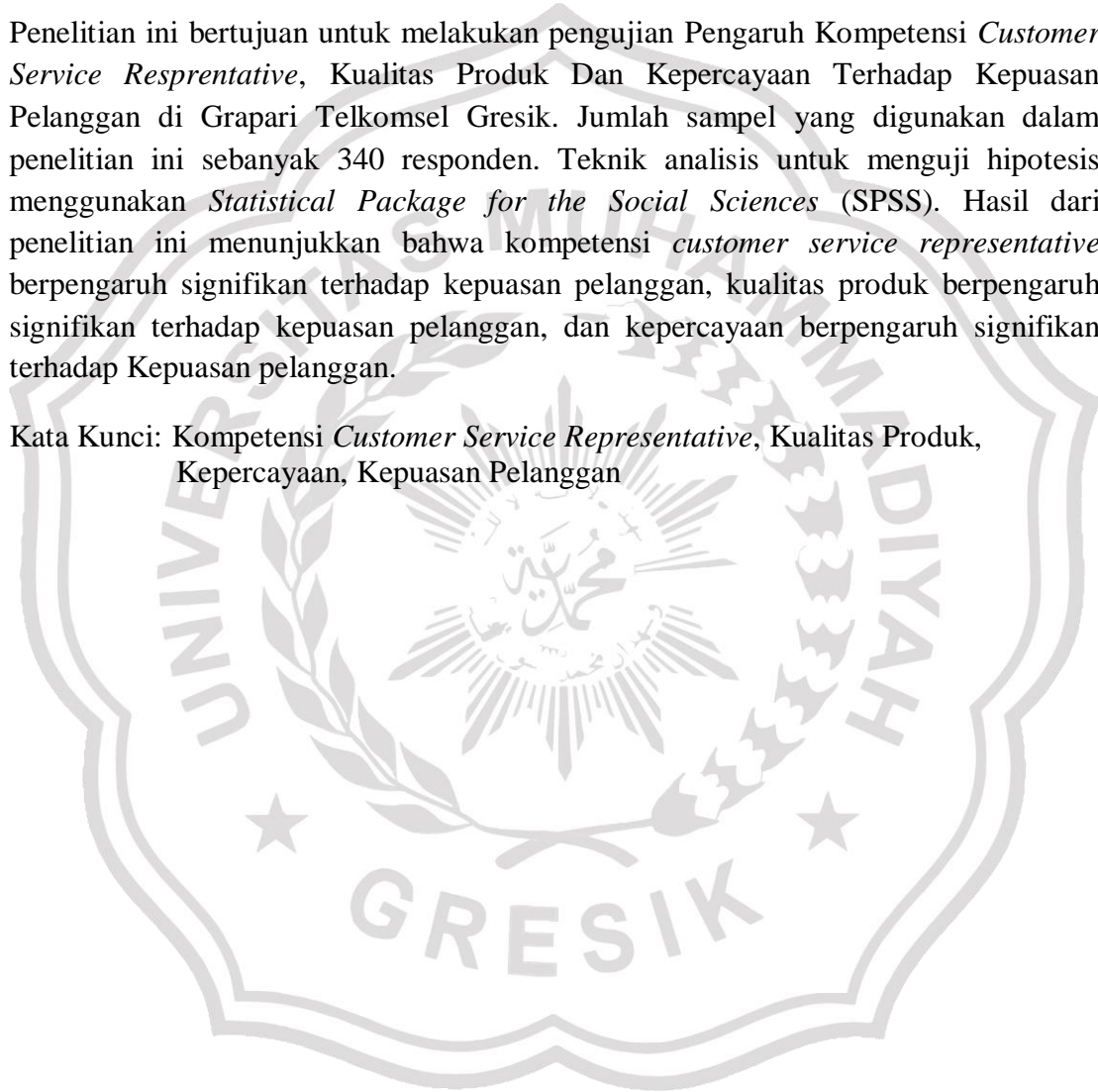


Jauhariati Fatimi, 170301246, **Pengaruh Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Unniversitas Muhammadiyah Gresik, Januari, 2020

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian Pengaruh Kompetensi *Customer Service Resprentative*, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Gresik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 340 responden. Teknik analisis untuk menguji hipotesis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi *customer service representative* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kompetensi *Customer Service Representative*, Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan





Jauhariati Fatimi, 170301246, *Effect of Customer Service Representative Competence, Product Quality and Trust on Customer Satisfaction at Grapari Telkomsel Gresik*, Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, January, 2020

*Abstract*

*The purpose of this research to test the effect of Customer Service Representative Competence, Product Quality and Trust in Customer Satisfaction at Grapari Telkomsel Gresik. Sample used in this research was 340 respondents. Analysis techniques to test hypotheses using Statistical Package for Social Sciences (SPSS).. The results of this research indicate that customer service representative competence has a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, and trust has a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Customer Service Representative Competency, Product Quality, Trust, Customer Satisfaction*

