

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN HARGA PAKET INTERNET
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen)**

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen



SKRIPSI

Oleh
EKA ARILIA NANDASARI
1921158

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2023**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN HARGA PAKET INTERNET
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen)**

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen



SKRIPSI

Oleh
EKA ARILIA NANDASARI
1921158

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN HARGA PAKET INTERNET
TERHADAP JUMLAH PENGGUNA
KARTU TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen)**

Oleh

Eka Arilia Nandasari

1921158

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji

Pada Tanggal 15 April 2023

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Strata 1 Ekonomi Syariah

Pada Tanggal 15 April 2023

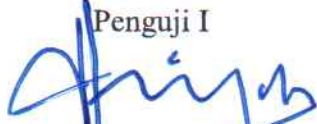
Pembimbing



Siti Ngatikoh, S.E., M.M.

NIDN. 2107117001

Penguji I



Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.

NIDN. 2105038102

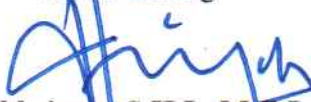
Penguji II



Nur Iman Hakim Al Faqih, M.E.K

NIDN. 2108028901

Ketua Sidang



Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.

NIDN. 2105038102

Sekretaris



Aniesatun Nurul Aliefah, M.E.

NIDN. 2105038102

Mengesahkan

Dekan FEBI IAINU Kebumen,



Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.

NIDN. 2105038102



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Arilia Nandasari

NIM : 1921158

Judul Skripsi : **Pengaruh *Brand Image* dan Harga Paket Internet Terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus pada Pengguna Kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu, terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala risiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 03 April 2023

(Eka Arilia Nandasari)

MOTTO

Mencoba dan Terus Berusaha Tetap Lebih Baik, Perkuat Harapan dengan

Doa-Doa

***Insyaallah Bisa*¹**

¹ *Cinta Laki-Laki Biasa*. Sut. Guntur Soeharjanto. Pem. Velove Vexia, Deva Mahendra, dkk. Starvision Plus, 2016. Film.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis, sehingga penulis sampai pada titik ini. Berbagai rasa suka maupun duka yang mengiringi dalam penyelesaian skripsi ini, tetapi Alloh Maha Baik selalu mengirimkan orang-orang untuk membantu dalam proses ini. Proses akhir kuliah yang cukup membuat dag dig dug, ada aja *some thing* yang membuat tiba-tiba sedih, menangis, nyerah sama keadaan, kemudian tersenyum lagi, tertawa, dan lain-lain. Hingga pada akhirnya sangat bersyukur skripsi ini berakhir dengan indah.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yang telah membantu secara penuh atas pendidikan anaknya. Gelar sarjana ini untuk Bapak dan Mama. Kepada adik dan mbah yang sudah ikut dalam cerita dan proses ini, terima kasih. Tidak lupa kepada orang spesial yang selama ini sudah menemani dalam proses skripsi ini, yang paling aktif mengingatkan agar skripsi cepat selesai, terima kasih. *You are the most important person in my life.*

Ucapan terima kasih untuk teman-teman seperjuangan dan *besti-besti* yang sering saling curhat tentang kuliah dan segala keluh kesahnya. Kepada adik tingkat baik yang satu fakultas maupun fakultas lain, yang ikut mendukung dan mendoakan. Semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan . *Jazakumullah khairan katsiran.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh faktor *brand image* dan harga paket internet pada Telkomsel apakah mempengaruhi loyalitas pengguna Telkomsel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan harga terhadap loyalitas pengguna kartu Telkomsel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang tersebar secara *online* dan *offline* kepada 100 responden yang merupakan pengguna kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan IBM SPSS *Statistic* 26.

Hasil penelitian menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *brand image* dan harga terhadap loyalitas pengguna, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan F hitung sebesar $225,053 > F$ tabel $3,090$. Secara parsial tiap variabel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Variabel *brand image* memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dengan t hitung sebesar $6,736 > t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi pada variabel harga sebesar $0,00 < 0,05$ kemudian t hitung sebesar $4,366 > t$ tabel $1,984$. Hasil *R Square* sebesar $0,823$ yang berarti terdapat pengaruh sebesar $82,3\%$ sedangkan sisanya $17,7\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Brand image*, harga, loyalitas pengguna

ABSTRACT

This research is motivated by the brand image factor and the price of the internet package on Telkomsel whether it affects the loyalty of Telkomsel users. The purpose of this study was to determine the effect of brand image and price on the loyalty of Telkomsel card users. The data collection technique uses a questionnaire distributed online and offline to 100 respondents who are Telkomsel card users in Kebumen Regency. This research method is a quantitative method with multiple linear regression analysis processed using IBM SPSS Statistic 26.

The results stated that simultaneously there is a positive and significant effect on brand image and price on user loyalty, this is evidenced by the significance level of $0.00 < 0.05$ and F count of $225.053 > F$ table 3.090 . Partially, each variable has a positive and significant effect on user loyalty. The brand image variable has a significance level of $0.00 < 0.05$ with a t count of $6.736 > t$ table 1.984 and a significance value on the price variable of $0.00 < 0.05$ then t count of $4.366 > t$ table 1.984 . The R Square result is 0.823 , which means that there is an influence of 82.3% while the remaining 17.7% is influenced by other factors not discussed in this study.

Keywords: Brand image, price, user loyalty

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Brand Image Dan Harga Paket Internet Terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Telkomsel di Kabupaten Kebumen)** dengan lancar tanpa halangan apapun. Selawat dan salam senantiasa tersanjung kepada beliau panutan kita Nabi Muhammad SAW, yang kelak kita harapkan syafa'at di hari akhir.

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi program sarjana jurusan ekonomi syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen. Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang bahagia ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan mendukung selama penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Fikria Najitama, M.S.I selaku Rektor Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, yang telah memimpin pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi sampai pada pelaksanaan tugas akhir skripsi
2. Bapak Benny Kurniawan, M.Pd.I selaku Wakil Rektor 1 dan Bapak Faisal, M.Ag selaku Wakil Rektor 2 IAINU Kebumen yang telah mengatur mekanisme pendidikan dari awal hingga akhir semester yang ditutup dengan tugas akhir penyusunan skripsi
3. Bapak Mukhsinun, S.H.I.,M.E.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen, yang telah mengarahkan, memberikan kritik dan

saran, serta mengatur sistematika skripsi bagi mahasiswa FEBI

4. Bapak Munir Achyar, M.S.I selaku Kaprodi Ekonomi Syariah dan Bapak Nur Iman Hakim Al Faqih, S.E.I., M.E.K. selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAINU Kebumen yang telah sabar menjadi tempat pengaduan mahasiswa FEBI 2023 dan memberikan bimbingan selama perkuliahan sampai skripsi
5. Ibu Siti Ngatikoh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam skripsi yang telah membimbing dan membantu proses penyelesaian skripsi sampai selesai, terima kasih sudah banyak mengganggu waktunya
6. Keluarga Besar FEBI IAINU Kebumen, baik dosen, staf dan mahasiswa satu angkatan atau adik tingkat yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi
7. Para pengguna kartu Telkomsel Kabupaten Kebumen yang sudah berkenan menjadi sampel penelitian penting dalam skripsi ini
8. Kedua orang tua tercinta, keluarga dan mas Rizqi Mei, terima kasih banyak telah menjadi tempat bercerita, menemani proses, mendukung, dan mendoakan selama ini
9. Teman-teman seperjuangan FEBI 2023, *besti-besti* (Fafa, Faiqoh, Nisa, Nur) dan semua pihak terima kasih telah memberikan doa dan dukungan.

Akhirnya, peneliti menyatakan permohonan maaf atas segala kesalahan baik umum maupun sistematis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berkah bagi kita semua. *Aamiin.*

Kebumen, 03 April 2023

Eka Arilia Nandasari
1921158

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Penegasan Istilah.....	5
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	11
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>Brand Image</i>	11
2. Harga	16
3. Loyalitas Pengguna	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis Penelitian.....	25
D. Instrumen Penelitian.....	28
E. Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	31
C. Subjek Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Profil Perusahaan	41
B. Karakteristik Responden.....	46
C. Hasil Analisis Data.....	51
D. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran-saran.....	71
C. Kata Penutup.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Logo Telkomsel.....	42
Gambar 4.2 Ikon Telkomsel	43
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Alamat.....	46
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Telkomsel	50
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot	57
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar harga paket internet sakti	43
Tabel 4.2 Daftar harga paket combo sakti	44
Tabel 4.3 Daftar harga paket internet OMG	44
Tabel 4.4 Daftar harga paket Halo ⁺	44
Tabel 4.5 Klasifikasi Berdasarkan Alamat	47
Tabel 4.6 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.7 Klasifikasi Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.8 Klasifikasi Berdasarkan Lama Penggunaan Telkomsel	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Pendekatan K-S	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.17 Hasil Uji T	63
Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66