

**PENGARUH *EXPERIENTIAL* MARKETING
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGGUNA TELKOMSEL**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**

**Oleh,
Sri Maulidia Putri
NIM 1717041250**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Skripsi Oleh Sri Maulidia Putri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 9 Februari 2022

Dewan Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 19830921 201504 1 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna Telkomsel“ beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Oktober 2022
Yang membuat pernyataan,



Sri Maulidia Putri
NIM. 1717041250

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ‘Pengaruh *Experiential Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Telkomsel’. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan selalu bertanggung jawab serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- (6) Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran serta didikan selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
- (10) Pimpinan dan Karyawan Telkomsel yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu dalam penelitian ini.
- (11) Kedua Orang Tua (Wahidi dan Hambaliyah), Mama Ropikoh dan Bapak Jajat, yang selalu memberikan dukungan, memberikan kasih sayang, motivasi, dan do’a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- (12)Ketiga Saudara (Nur Ukhaenah, Badrudin, dan Bagus Maulana Putra), serta kedua Kakak Ipar (Iskandar dan Umu) yang selalu memberikan dukungan serta motivasi yang membuat saya semakin bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (13)Tijel Squad (Budhi, Nafira, Ficky, Rosa, dan Rika), para sahabat yang selalu memberikan semua bimbingan, pengetahuan, semangat dan perhatian sehingga saya bisa kuat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (14)Kepada diri saya sendiri, yang tidak sempurna namun mau berusaha agar berguna untuk orang sekitar, serta dengan sabar melewati semua halangan dalam penyelesaian skripsi ini.
- (15)Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Jembrana, 2022.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Mafaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.4 Kerangka Berpikir	19
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian.....	21
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.4 Sampel Penelitian	22
3.5 Metode Pengumpulan Data	23
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	35

4.2 Pengujian Uji Asumsi Klasik	37
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.4 Pengujian Hipotesis	42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.6 Implikasi Penelitian	48
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	50
5.2 Simpulan.....	51
5.3 Saran.....	52
DAFTAR RUJUKAN	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	57



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kecil	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Skala Besar	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Skala Kecil.....	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Skala Besar	28
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik F	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik t.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Telkomsel	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	37
Gambar 4.2 Hasil pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Pertumbuhan Jumlah Pengguna yang Aktif.....	56
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 03 Gambaran Umum Responden.....	60
Lampiran 04 Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	64
Lampiran 05 Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar	67
Lampiran 06 Daftar Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% & 1%	76
Lampiran 07 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25 <i>For Windows</i>	77
Lampiran 08 F_{tabel}	87
Lampiran 09 T_{tabel}	88

