

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDIHOME DI PLASA TELKOM KOTA GORONTALO**

OLEH

RIA RESTIKA HALID
NIM. 931414003

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I




Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 19830716 200912 1 006

Pembimbing II



Andi Juanna, S.Pd, M.Sc
NIP. 19841126 201012 1 004

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PLASA
TELKOM KOTA GORONTALO

Oleh
RIA RESTIKA HALID
NIM. 931414003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 11 April 2018

Waktu : 11.00-12.00


Penguji

1. **TINEKE WOLOK, ST.,M.M.**
NIP. 197305232006042002
2. **YULINDA L ISMAIL, M.Si**
NIP. 197607042005012002
3. **RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si**
NIP. 198307162009121006
4. **ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc**
NIP. 198411262010121004

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi


IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA
NIP.197008231999031005

ABSTRAK

RIA RESTIKA HALID, 931 414 003. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Plasa Telkom Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo 2018, dibawah bimbingan bapak Rizan Machmud, S.Kom, M.Si, selaku Pembimbing I dan bapak Andi Juanna, S.Pd, M.Sc, selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner dan dianalisis secara statistik. Pemilihan responden melibatkan pelanggan Indihome, baik yang melakukan pemasangan di kantor, toko/cafe, serta rumah pribadi yang diketahui berjumlah 100 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : $\hat{Y} = 17,286 + 0,379X$ bahwa nilai konstan sebesar 17,286 (Y), nilai variabel kepercayaan (X) atau nilai regresinya adalah sebesar 0,379, yang menjelaskan bahwa jika variabel kepercayaan pelanggan indihome di Plasa Telkom Kota Gorontalo mengalami kenaikan 1 point/satuan. Selanjutnya nilai t-hitung untuk variabel kepercayaan sebesar 5,240 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sebelumnya telah diketahui nilai t tabel sebesar 1,660 yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yang menjelaskan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Plasa Telkom Kota Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa kesan positif yang dirasakan pelanggan karena integritas dan kehandalan perusahaan akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : ***Telekomunikasi, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, dan Indihome.***

ABSTRACT

RIA RESTIKA HALID, 931 414 003. 2018. *The Influence of Trust towards Loyalty of Indihome Customers at Plasa Telkom of Gorontalo City.* Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo, 2018. The principal supervisor is Rizan Machmud, S.Kom, M.Si, and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd, M.Sc.

The research aims at investigating to what extent the influence of trust (X) towards loyalty of customers (Y). It applies simple linear regression as the method of data analysis. The research is a survey method with quantitative descriptive analysis. The data have been collected through questionnaire and analyzed statistically. Respondents are 100 customers of Indihome; those who have installed the indihome at the office, shop/café, or at home.

Findings reveal the equation as $\hat{Y} = 17,286 + 0,379$ which means that Constanta value is 17,286 (Y), value of trust variable or regression value of it is 0,379. It means that if the trust variable improves for 1 point/ unit. Further, t-count value for trust variable is 5,240 at the significance level of 0,000 and t table value is 1,660. Thus, t count is higher than t table which indicates that trust has a significant influence towards loyalty of Indihome Customers at Plasa Telkom of Gorontalo City. It shows that positive impression from customers due to integrity and reliability of companies creates loyalty of customers.

Keywords: *Telecommunication, Trust, Loyalty of Customers, and Indihome*



