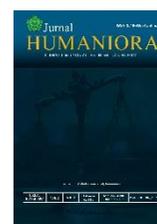


Available online at [www.jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora](http://www.jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora)  
ISSN 2548-9585 (Online)

## Universitas Abulyatama Jurnal Humaniora



# Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel

Rahmawati<sup>1</sup>, Moch. Syauki<sup>1</sup>, Cut Delsie Hasrina<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Abulyatama, Indonesia  
Email Korespondensi: rahmawatii030101@gmail.com

Diterima 28 Agustus 2022; Disetujui 28 September 2022; Dipublikasi 31 Oktober 2022

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of network quality, service quality, emotionality, and cost on customer satisfaction of telkomsel card users, either partially or simultaneously. The population in this study were telkomsel card customers in the village of Bukit Ewih Tamidelem. The sampling technique used was random sampling with a total sample of 87 people. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and for hypothesis testing, t-test and f-test are used. The results showed that: (1) the value of  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $5.080 > 1.66298$ ), then the results partially there is a positive influence between network quality on customer satisfaction. (2) The value of  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $1.999 > 1.66298$ ), then the results partially have a positive influence between service quality and customer satisfaction. (3) The value of  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $4.672 > 1.66298$ ), then the results partially have a positive influence between emotional and customer satisfaction. (4) The value of  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $2.791 > 1.66298$ ), then the results partially have a positive influence between costs and customer satisfaction. (5) Network quality, service quality, emotionality, and cost simultaneously affect customer satisfaction in the village of Bukit Ewih Tamidelem, Central Aceh district. With the value of  $f\text{-count} > f\text{-table}$ , that is ( $51.120 > 2.01$ ). From the results of multiple linear regression equations, it can be seen that network quality, service quality, emotionality, and costs have a positive influence on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Network Quality, Service Quality, Emotional, and Cost*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel, baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan kartu telkomsel di desa bukit ewih tamidelem. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 87 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan untuk pengujian hipotesis digunakan uji-t dan uji-f. Hasil penelitian bahwa: (1) Nilai t-hitung > t-tabel ( $5.080 > 1.66298$ ), maka hasil secara parsial terdapat pengaruh positif antara kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Nilai t-hitung > t-tabel ( $1.999 > 1.66298$ ), maka hasil secara parsial terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Nilai t-hitung > t-tabel ( $4.672 > 1.66298$ ), maka hasil secara parsial terdapat pengaruh positif antara emosional terhadap kepuasan pelanggan. (4) Nilai t-hitung > t-tabel ( $2.791 > 1.66298$ ), maka hasil secara parsial terdapat pengaruh positif antara biaya terhadap kepuasan pelanggan. (5) Kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah. Dengan nilai f-hitung > f-tabel, yaitu  $51.120 > 2.01$ . Dari hasil persamaan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jaringan, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Biaya*

Seiring dengan laju tatanan perekonomian dunia yang telah mengalami perkembangan dan mengarah pada sistem ekonomi pasar bebas, perusahaan-perusahaan semakin terdorong untuk meningkatkan daya saing. Suatu perusahaan dapat dikatakan mencapai kesuksesan, berhasil memenangkan persaingan apabila dapat menghasilkan laba yang maksimal.

Salah satu bidang bisnis yang semakin lama semakin berkembang saat ini adalah bisnis telekomunikasi. Tingginya tingkat kebutuhan manusia akan telekomunikasi, menurut layanan komunikasi yang cepat dan tidak terbatas antara ruang dan jarak. Hal inilah yang membuat perusahaan operator seluler di Indonesia semakin terdorong untuk dapat memberikan yang terbaik bagi pelanggan mereka. salah satu contoh yaitu memberikan fasilitas pelayanan seperti yang dilakukan oleh Telkomsel.

PT Telekomunikasi Seluler beroperasi dengan merek dagang Telkomsel. Telkomsel adalah salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Telkomsel merupakan salah satu perusahaan operator seluler terbesar di Indonesia, karena sampai saat ini Telkomsel telah berhasil menguasai pangsa pasar layanan telepon seluler. Salah satu produk yang dikeluarkan Telkomsel ini adalah kartu prabayar SimPATI. Merek SimPATI yang sudah tak asing lagi di kalangan masyarakat hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen sehingga mereka lebih memilih menggunakan SimPATI. Hal ini merupakan bentuk rangsangan pemasaran yang diberikan oleh Telkomsel agar kepuasan konsumen tertuju untuk membeli

produknya.

Walaupun Telkomsel sudah menjadi perusahaan operator terbesar di Indonesia, Telkomsel juga harus tetap berhati-hati dengan perusahaan operator seluler lainnya, dengan banyaknya keunggulan-keunggulan yang mereka tawarkan. Karena pada saat sekarang ini sudah banyak perusahaan perusahaan operator seluler bermunculan yang ikut terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk yang sama, maka konsumen memiliki pilihan produk yang semakin banyak. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan operator seluler khususnya Telkomsel untuk tetap mempertahankan keunggulan kompetitifnya dan juga dapat membaca perubahan-perubahan kebutuhan dan permintaan konsumen, sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumennya.

Penelitian ini dilakukan di desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah. Desa ini memiliki luas sekitar 160 hektar dengan jumlah penduduk keseluruhan yang berumur 12 tahun keatas sebanyak 695 orang. Dengan total laki-laki sebanyak 345 orang dan total perempuan sebanyak 350 orang berdasarkan data kependudukan desa Bukit Ewih Tamidelem Januari 2022.

Tingkat kepuasan konsumenpun menjadi tolak ukur keberhasilan dalam strategi pemasaran yang diterapkan dalam suatu perusahaan tersebut. Perusahaan yang ingin berhasil harus dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan mereka terhadap

produk yang ditawarkan.

Adapun kelebihan yang dimiliki kartu Telkomsel ini adalah memiliki banyak pelanggan yang menggunakan layanannya. Kartu seluler yang satu ini juga memiliki pelanggan dengan hitungan yang fantastis diberbagai daerah yang ada di Indonesia. Salah satunya di desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah, masyarakat yang ada di ini kebanyakan dari mereka menggunakan kartu Telkomsel sebagai kartu utama untuk mengakses kegiatan mereka sehari-hari. Karena sebagian masyarakat pelanggan kartu telkomsel yang ada di desa ini tinggal di pedesaan yang sulit untuk mendapatkan sinyal.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut C Lovelock Dan John Wirtz, (2011) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau juga produk itu sendiri, yang menyediakan tingka kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta dapat terpenuhi secara baik.

### **Kualitas Jaringan**

Kualitas jaringan merupakan bagian dari suatu kualitas produk dimana kualitas produk merupakan tindakan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenangkan persaingan di pasar dengan menetapkan sekumpulan perbedaan-perbedaan yang berarti pada produk atau jasa yang ditawarkan dengan tujuan agar dapat membedakan produk perusahaan dengan produk pesaingnya. Menurut Waode (2014) yang menyatakan bahwa kualitas jaringan adalah suatu titik yang menghubungkan antara satu titik dengan titik lainnya dengan adanya koneksi yang tersedia sehingga dapat melakukan komunikasi antar orang lain untuk menyampaikan suatu informasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2016), mengatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Menurut Fandy Tjiptono (2014), beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat pemenuhan kebutuhan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan. Fandy Tjiptono (2014) jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

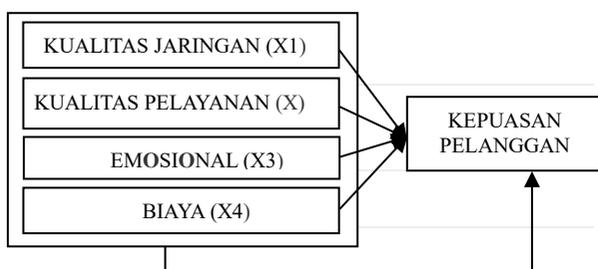
**Emosional**

Kepuasan emosi adalah bentuk dari perasaan atau anggapan perasaan seseorang terhadap kinerja dari produk atau jasa. Komponen emosional dalam kepuasan ini tergantung dari perasaan konsumen pada saat menerima jasa atau produk. Emosi juga menentukan keputusan dalam membuat keputusan M. El Fikri & D. N. Pane (2019). Sedangkan Menurut Goleman Daniel (2011), mengatakan bahwa ada beberapa macam emosi yaitu : Amarah, Kesedihan, Rasa takut, Kenikmatan, Cinta, Terkejut, dan Jengkel.

**Biaya**

Menurut Mulyadi (2015), Biaya adalah suatu pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Menurut Zaki Baridwan (2013), Biaya (*expense*) adalah aliran keluaran atau pemakaian lain aktiva atau timbulnya utang (komisi keduanya) selama satu periode yang berasal dari penyerahan atau pembuatan barang, penyerahan jasa, atau dari kegiatan lainnya yang merupakan kegiatan utama badan usaha.

**Kerangka Pemikiran**



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

**METODE PENELITIAN**

penelitian ini berlokasi di desa Bukit Ewih Tamidelem kecamatan Kebayakan

kabupaten Aceh Tengah. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang berumur 12 tahun keatas dengan jumlah 695 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*. Dalam memnentukan jumlah sampel, dapat dilakukan dengan mengguakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$n = \frac{695}{(1 + 695 (0,1^2))}$$

$$n = 87,421$$

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh adalah sebanyak 87 pengguna kartu Telkomsel.

Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tujuan untuk mengetahui adakah ada pengaruh parsial dan simultan diantara variabel yang diteliti.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.55607599
Most Extreme Differences	Absolute	0.088
	Positive	0.041
	Negative	-0.088
Kolmogorov-Smirnov Z		0.817
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.517

a. Test distribution is Normal.  
 Sumber: Data Primer  
 Dioalah Tahun 2022

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa nilai residual untuk data sebesar 0.517 yang berarti lebih besar dari 0.1 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residualnya berdistribusi normal.

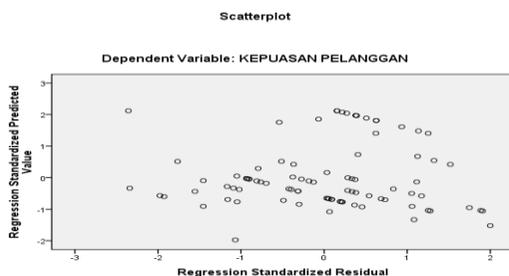
### Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.883	1.143		3.398	0.001		
KUALITAS JARINGAN	0.439	0.086	0.505	5.080	0.000	0.354	2.827
KUALITAS PELAYANAN	0.194	0.099	0.222	1.999	0.043	0.275	3.638
EMOSIONAL	0.401	0.086	0.441	4.672	0.000	0.391	2.558
BIAYA	0.188	0.067	0.221	2.791	0.007	0.557	1.797

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN  
Sumber: Data Primer Dioalah Tahun 2022

Berdasarkan data diatas diketahui nilai VIF dari semua variabel masih diantara 1-10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diajukan tidak terjadi gejala multikolinearitas

### Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer Dioalah Tahun 2022

Hasil gambar yang diperoleh tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Pengujian Hipotesis Regresi Berganda

#### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya pada pelanggan pengguna kartu Telkomsel

di desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah, digunakan uji statistic (t) yang Apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan apabila nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel, maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dalam penelitian ini diketahui bahwa  $n = 87$  pada tingkat signifikan 10%. Pada tingkat kesalahan ( $\alpha = 0.1$ ) dengan menggunakan uji 2 sisi diperoleh nilai t-tabel (85;0.1) sebesar 1.66298. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	3.883	1.143			3.398	0.001
Kualitas Jaringan	0.439	0.086	0.505	5.080	0.000	
Kualitas Pelayanan	0.194	0.099	0.222	1.999	0.043	
Emosional	0.401	0.086	0.441	4.672	0.000	
Biaya	0.188	0.067	.0221	2.791	0.007	

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer Dioalah Tahun 2

Dari perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS for windows maka didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 3.883 + 0.439X_1 + 0.194X_2 + 0.401X_3 + 0.188X_4 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Dalam persamaan regresi diatas, konstanta ( $B_0$ ) adalah sebesar 3.883 hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya sebelumnya maka kepuasan pelanggan tetap sebesar 3.883.
2. Variabel kualitas jaringan ( $X_1$ ) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan

Pelanggan (Y) . Hasil pengujian hipotesis 1 diperoleh nilai sig 0.000 dibawah 0.1. Hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t-hitung sebesar 5.080. Maka angka tersebut menunjukkan nilai yang signifikan yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas jaringan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3. Variabel kualitas pelayanan (X2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) Hasil pengujian hipotesis 2 diperoleh nilai sig 0.043 dibawah 0.1. Hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t-hitung sebesar 1.999. Maka angka tersebut menunjukkan nilai yang signifikan yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
4. Variabel emosional (X3) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Hasil pengujian hipotesis 3 diperoleh nilai sig 0.000 dibawah 0.1. hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t-hitung sebesar 4.672. Maka angka tersebut menunjukkan nilai yang signifikan yang artinya terdapat pengaruh antara emosional (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
5. Variabel biaya (X4) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Hasil pengujian hipotesis 4 diperoleh nilai sig 0.007 dibawah 0.1. hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t-hitung sebesar 2.791. Maka angka tersebut menunjukkan nilai yang signifikan

yang artinya terdapat pengaruh antara biaya (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### Uji F

Dalam melakukan uji f ini yang digunakan adalah dengan membandingkan f-hitung dengan f-tabel. Apabila nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel, maka dapat diartikan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Sedangkan apabila nilai F-hitung lebih kecil dari nilai F-tabel, maka dapat dikatakan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas jaringan, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya pada pelanggan pengguna kartu Telkomsel di desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah secara simultan (uji f). hasil analisis regresi berganda simultan dapat dilihat pada table berikut:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	519.279	4	129.820	51.120	0.000 <sup>a</sup>
	Residual	208.238	82	2.539		
	Total	727.517	86			

a. Predictors: (Constant), BIAYA, EMOSIONAL, KUALITAS JARINGAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer Dioalah Tahun 2022

Tingkat signifikan 10% dan derajat kebebasan  $df_1 = 4$  dan  $df_2 = 87-4-1$  maka table didapat  $f(4;82) = 2.01$ . dalam perhitungan diperoleh nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel, yaitu  $51.120 > 2.01$ . Sedangkan jika dilihat dari nilai sig hitung adalah  $0.000 < 0.1$  maka keputusannya juga menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas jaringan (X1), kualitas pelayanan (X2), emosional (X3), dan biaya (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.845 <sup>a</sup>	0.714	0.700	1.594	2.236

a. Predictors: (Constant), BIAYA, EMOSIONAL, KUALITAS JARINGAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer Diaolah Tahun 2022

Hasil analisis regresi linier berganda tersebut dapat dilihat dari *adjusted R square* sebesar 0.700 yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh keempat variabel yaitu kualitas jaringan (X1), kualitas pelayanan (X2), emosional(X3), dan biaya (X4) sebesar 70% , sisanya 30% kepuasan pelanggan pada desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh kualitas jaringan (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai t-hitung 5.080 lebih besar dari t-

tabel 1.66298. Hasil uji signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1 secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai t-hitung 1.999 lebih besar dari t-tabel 1.66298. Hasil uji signifikan sebesar 0.043 lebih kecil dari 0.1 secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh emosional (X3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai t-hitung 4.672 lebih besar dari t-tabel 1.66298. berdasarkan hasil dari uji signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1 secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara emosional terhadap kepuasan pelanggan.
4. Pengaruh biaya (X4) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai t-hitung 2.791 lebih besar dari t-tabel 1.66298. Hasil uji signifikan sebesar 0.007 lebih kecil dari 0.1 secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara emosional terhadap kepuasan pelanggan.
5. Kualitas jaringan (X1), kualitas pelayanan (X2), emosional (X3), dan biaya (X4) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah. Dengan nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel, yaitu  $51.120 > 2.01$ .

Pengaruh Kualitas Jaringan....

(Rahmawati, dkk., 2022)

6. Dari hasil persamaan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa kualitas jaringan (X1), kualitas pelayanan (X2), emosional (X3), dan biaya (X4) memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada desa Bukit Ewih Tamidelem kabupaten Aceh Tengah.
7. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.700 artinya sebesar 70% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh keempat variabel yaitu kualitas jaringan (X1), kualitas pelayanan (X2), emosional(X3), dan biaya (X4), sisanya 30% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### **Saran**

1. Hasil dari nilai Adjusted R square dalam penelitian ini adalah 0.700 atau sebesar 70%, sisanya terdapat 30% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar ditambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dengan cara memberikan pelayanan yang lebih cepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Biaya juga perlu lebih diperhatikan agar dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- C Lovelock Dan John Wirtz. (2011). *“Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7.”* Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3.). Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.
- Goleman Daniel. (2011). *Emotional Intelligence.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- M. El Fikri & D. N. Pane. (2019). *Study Of Halal Medan City Tourism Destination In Tourism Marketing Perception. 1st International Halal Conference & Exhibition 2019* (44–50 (ed.). Universitas Pembangunan Panca Budi
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan.* Bandung: Alfabeta.
- Waode. (2014). Pengaruh Fitur Produk dan Promosi Cashback terhadap Keputusan Pembelian. *Akuntabel*, 18(4), 624–634.
- Zaki Baridwan. (2013). *Sitem infomasi akuntansi* (edisi kedua). BPFE.