

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PLASA TELKOM KEPANJEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :
NADYA GUSTY PRAMESTYA
20022000062**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

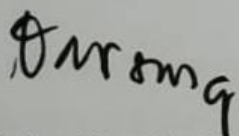
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NADYA GUSTY PRAMESTYA
Nomor Pokok : 20022000062
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PLASA TELKOM KEPANJEN

Malang, 14 Februari 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi



(Drs. M. Nur Singgih, MM)

Dosen Pembimbing



(Drs. Nirwana, MM)



Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang



(Dr. Rudy Wahyono, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PLASA TELKOM KEPANJEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

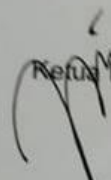
NADYA GUSTY PRAMESTYA

20022000062

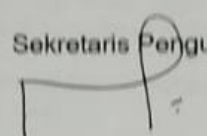
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 8 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

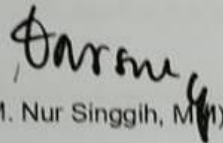
 Ketua Penguji

(Drs. Nirwana, MM)

 Sekretaris Penguji

(Dr. Drs. Pudjo Sugito, M.B.A.)

Anggota Penguji



(Drs. M. Nur Singgih, M.I)

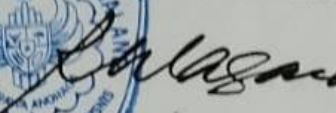
Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 14 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang




Dr. Rudy Wahyono, M.Si



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Homepage : <http://feb.unmer.ac.id> e-mail: feb@unmer.ac.id

STATUS : SEMUA PROGRAM STUDI TERAKREDITASI

PROGRAM STUDI S-1 EKONOMI PEMBANGUNAN

PROGRAM D-III PERBANKAN & KEUANGAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

PROGRAM D-III AKUNTANSI

PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI

Kampus : JL. Terusan Raya Dieng No. 62-64 Tlp. (0341) 561448 Fax. (0341) 561448 Malang 65146

Nomor : B- 457/FEB/UM/X/2022

Malang, 12 Oktober 2022

Lampiran : -

Hal : *Permohonan Ijin Penelitian Untuk
Penyusunan Skripsi*

Kepada : Yth. Pimpinan
Plasa Telkom Kepanjen
Jl. Sultan Agung No.30B
Di-

Kab. Malang, Jawa Timur

Dalam rangka menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Merdeka Malang, para mahasiswa diwajibkan menyusun skripsi dari bidangnya masing-masing.

Untuk penyusunan tersebut, maka dengan ini kami mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu agar dapatnya mengijinkan mahasiswa kami :

Nama : Nadya Gusty Pramestya

Nomor Pokok : 20022000062

Semester : VII/2022

Jurusan : Manajemen

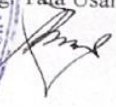
Untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan data-data yang diperlukan dari :

Bidang : Pemasaran

Topik : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Plasa Telkom Kepanjen

Kerahasiaan data akan dipegang teguh dan hanya khusus digunakan untuk kepentingan ilmiah. Berkaitan dengan permohonan tersebut, kami berharap Bapak/ Ibu berkenan memberikan surat balasan persetujuan kepada kami.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
Wakil Dekan I
Kabag. Tata Usaha

Drs. SUKARMAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nadya Gusty Pramestya
NIM	: 20022000062
Program Studi	: Manajemen
Bidang Kajian Skripsi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Plasa Telkom Kepanjen
Alamat	: Jl. Sultan Agung 30B Kepanjen Malang
No Telp/ HP	: 0822-3421-8806

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Februari 2023

Peneliti

(Nadya Gusty Pramestya)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : NADYA GUSTY PRAMESTYA
NIM : 20022000062
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 06 Desember 1997
Alamat : Jl. Ahmad Yani No 42 Kepanjen
Nama Orang Tua
Ayah : Agus Suryadi Prihanto
Ibu : Susilowati
Riwayat Pendidikan :
2004 – 2010 : SDN Ardirejo 1 Kepanjen
2011 – 2013 : SMP Negeri 4 Kepanjen
2014 – 2016 : SMA Negeri 1 Kepanjen
2016 – 2019 : D3 Perbankan Universitas Brawijaya
2020 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang besar dan tidak pernah putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Plasa Telkom Kepanjen.” Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar kesarjanaan di bidang Ekonomi Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Rudy Wahyono., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang juga turut serta dalam memberikan dukungan kepada penulis.
2. Drs. M. Nur Singgih, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan bimbingan, kritik, masukan, serta pendampingan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Nirwana, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan pada waktunya.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang yang telah banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Kedua orangtuaku dan saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan do’a dalam menyelesaikan studi S1.
6. Teman-temanku semua yang telah memberikan banyak inspirasi buat peneliti selama ini.

Tidak lupa penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan. Akhirnya dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini.

Malang, 14 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
A. Landasan Teori	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
2. Kualitas Layanan	10
3. Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Konseptual	19
D. Pengembangan Hipotesis	20
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 24
A. Definisi Operasional Variabel	24
B. Lingkup Penelitian	25

C. Lokasi Penelitian	25
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	26
E. Sumber Data	26
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Uji Instrumen	27
H. Teknik Analisis Data	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 33
A. Hasil Penelitian	33
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
2. Deskripsi Responden	33
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4. Deskripsi Variabel Penelitian	38
5. Uji Asumsi Klasik	54
6. Analisis Regresi Berganda	57
7. Uji Hipotesis	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	60
1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
2. Pengaruh Kualitas Layanan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4. Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Dominan terhadap Loyalitas Pelanggan	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA	 66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 5. Ringkasan Hasil Test Validitas Kuesioner	35
Tabel 6. Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel	37
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	38
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X1).....	42
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	48
Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	19
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	68
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	72
Lampiran 3. Uji Validitas	82
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 5. Statistik Deskriptif.....	88
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 7. Analisis Regresi Berganda	96
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi	97
Lampiran 9. Berita Acara Perbaikan Skripsi	98

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan pelanggan secara simultan terhadap Loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh Kualitas layanan secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh Kepuasan pelanggan secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan, dan menganalisis variabel di antara Kualitas layanan dan Kepuasan pelanggan yang berpengaruh dominan terhadap Loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 260 pelanggan, sampel diambil 20% dari 260, sehingga diperoleh sampel sebanyak 52 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction simultaneously on customer loyalty, analyze the effect of service quality partially on customer loyalty, analyze the effect of partial customer satisfaction on customer loyalty, and analyze the variables between service quality and customer satisfaction that have a dominant effect, on customer loyalty. The population in this study was 260 customers, 20% of the 260 samples were taken, so a selection of 52 respondents was obtained. The sampling technique used is the Accidental Sampling method. Data analysis technique using multiple regression analysis.

The results of the analysis show that service quality and customer satisfaction simultaneously influence customer loyalty. Service quality partially affects customer loyalty. Customer satisfaction partially affects customer loyalty. Customer satisfaction dominant influence on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty