

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN**

(STUDI KASUS: INDOSAT TBK)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
manajemen**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

KOMANG LEONYTA SHARA

1151921028


**FAKULTAS EKONOMI ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Komang Leonyta Shara

NIM : 1151921028

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Maret 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Komang Leonyta Shara

NIM : 1151921028

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan
Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan PT. Indosat Tbk

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

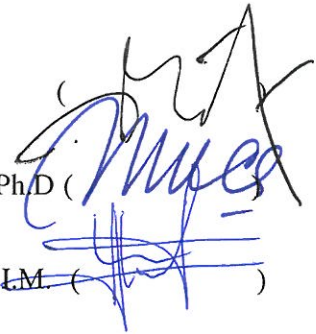
Pembimbing : Dr. Ir. Didit Herawan, M.B.A

Penguji 1 : Mucshin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D (

Penguji 2 : Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D, C.PLM. (

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Maret 2019



Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Didit Herawan, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie yang telah memberikan pelayanan selama saya menjalin perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak I Wayan Sudana dan Ibu Ni Nengah Suyani, selaku orang tua yang telah memberikan dukungan selama penyusunan dan dalam bentuk nasihat, doa dan kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
4. Putu Elicia, selaku kakak yang telah memberikan dukungan selama penyusunan dalam bentuk doa dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Sahabat – sahabat terkasih yang selalu mendukung penulis dalam suka dan duka selama perkuliahan, Arindyta Dewandini, Mazarina Putri, Bernadetta Diviani, Faradhina Elok, Erfina Sulistiani.

6. Nyoman Kristian atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan dari awal studi sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh pihak lainnya yang telah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama studi maupun saat penulisan tugas akhir.

Demikian tugas akhir ini telah penulis susun dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembang ilmu.

Jakarta, 26 Maret 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Leonyta Shara

NIM : 1151921028

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan PT. Indosat Tbk.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Maret 2019

Yang menyatakan ,



(Komang Leonyta Shara)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
PT. INDOSAT TBK**

Komang Leonyta Shara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan Indosat Tbk. Data primer dan data sekunder dikumpulkan. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi yang terkait. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*, dengan 100 jumlah sampel diperoleh. Berbagai uji statistik digunakan seperti uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

***IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND IT'S IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
OF INDOSAT***

Komang Leonyta Shara

ABSTRACT

This study aims to examine the analysis of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. Target respondents are customers of Indosat Tbk. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were collected from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire distributed to target respondents in Jabodetabek. Using a convenience sampling technique, 100 responses were obtained. Various statistical test such as validity test and reliability analysis. The result showed that service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty

Keywords : service quality, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & HIPOTESIS	5
2.1 Kualitas Layanan.....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Penulisan.....	18
2.6 Hipotesis Konseptual	19
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.4.1 Unit Analisis	24
3.4.2 Batasan Geografis	24
3.4.3 Batasan Waktu	25
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	25
3.6 Sistematika Kuesioner.....	28
3.6.1 <i>Screening</i>	28
3.6.2 Demografis dan Profil Responden	28
3.6.3 Pertanyaan Inti	28
3.7 Metode Analisis Data.....	29
3.7.1 Verifikasi Data	29
3.7.2 Distribusi Frekuensi	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.2 Statistik Deskriptif Variabel.....	35
3.8.3 Metode <i>Path Analysis</i>	35
3.8.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	36
3.8.5 Koefisien Determinasi.....	36
3.8.6 Uji T	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Realibilitas	41
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.2.4 Distribusi Jawaban Responden	43
4.2.5 Analisis Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.6 Analisis Jalur	50
4.2.7 Uji Hipotesis	52

4.2.8 Hasil Analisis Jalur Keseluruhan.....	54
4.3 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Indosat.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Pemilihan Skala Likert.....	24
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Profil Responden.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan ...	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	52.
Tabel Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Metode Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Grafik Normal P – P Plot	47
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot untuk Uji Heteroskedastisitas	49
Gambar 4.3 Analisis Intervening.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	64
Lampiran 2 Data Olahan SPSS 20	66