

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
NILAI PELANGGAN DAN LOYALITAS TERHADAP  
KEPUASAN PEMAKAI JASA**

(Studi Pada Pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji)

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Ranadia Ardiyanti  
180910425**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
NILAI PELANGGAN DAN LOYALITAS TERHADAP  
KEPUASAN PEMAKAI JASA**  
(Studi Pada Pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji)

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Ranadia Ardiyanti  
180910425**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ranadia Ardiyanti  
NPM : 180910425  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 01 Agustus 2022



**Ranadia Ardivanti**  
180910425

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
NILAI PELANGGAN DAN LOYALITAS TERHADAP  
KEPUASAN PEMAKAI JASA**

(Studi Pada Pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji)

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana

Oleh:

Ranadia Ardiyanti

180910425

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini

Batam, 01 Agustus 2022



David Humala Sitorus, S.E., M.M

Pembimbing



## ABSTRAK

Strategi yang menunjukkan bahwa informasi jasa berpengaruh terhadap nilai pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya nilai pelanggan dan loyalitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa. Kantor Notaris Devi Ananji SH.,M.Kn di Batam merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan hukum. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis pada variabel kualitas pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas terhadap kepuasan pemakai jasa pada kantor notaris Devi Ananji SH.,M.Kn. Populasi pada penelitian kali ini adalah seluruh klien yang berjumlah 150 orang dari Kantor Notaris Devi Ananji. Pengambilan sampel dalam penelitian kali ini menggunakan rumus Slovin berdasar perhitungan di atas jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 110 orang. Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25. Penelitian menghasilkan tingkat signifikan kualitas pelayanan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, nilai pelanggan menghasilkan tingkat signifikan 0,015 lebih kecil dari 0,05, dan kualitas pelayanan tingkat signifikannya 0,006 lebih kecil dari 0,05 yang berarti nilai signifikan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan berpengaruh simultan kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan loyalitas terhadap kepuasan pemakai jasa yang ditunjukkan pada penelitian uji F dimana hasilnya pada output ANOVA yaitu nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel sebesar 9,234 lebih besar dari 3,07. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini di katakan berpengaruh secara parsial pada uji T dan berpengaruh simultan pada uji F.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Loyalitas, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*A strategy that shows that service information affects customer value and loyalty, which in the end customer value and loyalty will affect service user satisfaction. Devi Ananji SH., M.Kn's Notary Office in Batam is a private company engaged in legal services. This type of research is quantitative research with descriptive analysis. The purpose of this study is to test the hypothesis on the variables of service quality, customer value, and loyalty to service user satisfaction at the notary office of Devi Ananji SH., M.Kn. The population in this study were all 150 clients from Devi Ananji's Notary Office. Sampling in this study using the Slovin formula based on the calculation above, the number of respondents who became the sample in this study were 110 people. The analysis used multiple linear regression analysis with SPSS 25. The study resulted in a significant level of service quality of 0.002 less than 0.05, customer value resulting in a significant level of 0.015 less than 0.05, and a significant level of service quality 0.006 less than 0, 05 which means the significant value of the three variables has a positive and significant effect on consumer satisfaction. And the simultaneous effect of service quality, customer value, and loyalty on service user satisfaction is shown in the F test study where the results in the ANOVA output are that the value explains that the Fcount value is greater than Ftable of 9.234 which is greater than 3.07. So that the hypothesis in this study is said to have a partial effect on the T test and simultaneous effect on the F test.*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Value, Loyalty, Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E.,M.M, selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Keluarga penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
7. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupu materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi Penelitian ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 01 Agustus 2022

Ranadia Ardiyanti





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Batasan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u> .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Kajian Teori.....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Nilai Pelanggan .....	11
2.1.2.1 Pengertian Nilai Pelanggan .....	11
2.1.2.2 Indikator Nilai Pelanggan .....	12
2.1.3 Loyalitas.....	14
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas .....	14
2.1.3.2 Tahapan Pertumbuhan Loyalitas .....	15
2.1.3.3 Karakteristik Loyalitas .....	17
2.1.4 Kepuasan Pemakai Jasa .....	18
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pemakai Jasa .....	18
2.1.4.2 Manfaat Konsumen Pemakai Jasa .....	19
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	20
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>23</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.3.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.3.3 Pengaruh Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III <u>METODE PENELITIAN</u> .....</b>	<b>27</b>

<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Sifat Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3</b>	<b>Lokasi dan Periode Penelitian .....</b>	<b>28</b>
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	28
3.3.2	Periode Penelitian .....	28
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>29</b>
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel .....	29
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	29
<b>3.5</b>	<b>Sumber Data .....</b>	<b>30</b>
<b>3.6</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
<b>3.7</b>	<b>Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.8</b>	<b>Metode Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
3.8.1	Uji Kualitas Data .....	33
3.8.1.1	Uji Validitas .....	33
3.8.1.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	34
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	34
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.8.3	Uji Pengaruh.....	34
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
<b>3.9</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>36</b>
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t .....	36
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>38</b>
4.1.1	Kantor Notaris Devi Ananji, S.H., M.Kn.....	38
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Karakteristik Responden .....</b>	<b>39</b>
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
<b>4.3</b>	<b>Deskripsi Jawaban Responden.....</b>	<b>41</b>
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	41
4.3.2	Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	42
4.3.3	Deskriptif Nilai Pelanggan (X2).....	42
4.3.4	Deskriptif Loyalitas (X3).....	43
4.3.5	Deskriptif Kepuasan Pemakai Jasa (Y).....	44
<b>4.4</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
4.4.1	Uji Kualitas Data .....	45
4.4.1.1	Uji Validitas .....	45
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	48
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	48
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas.....	50
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.4.3	Uji Pengaruh.....	52

4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
<b>4.5 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>54</b>
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t .....	54
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	55
<b>4.6 Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa .....	56
4.6.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa .....	57
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa .....	57
<b>4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>	
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>	
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran.....	25
<b>Gambar 4. 1</b> Kantor Devi Ananji .....	38
<b>Gambar 4. 2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram.....	48
<b>Gambar 4. 3</b> Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot .....	49
<b>Gambar 4. 4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	51

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Penelitian .....	28
<b>Tabel 3. 2</b> Skala <i>Likert</i> .....	31
<b>Tabel 3. 3</b> Definisi Operasional Variabel .....	32
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden Berdasarkan Umur .....	40
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
<b>Tabel 4. 4</b> Rentang Skala .....	41
<b>Tabel 4. 5</b> Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	42
<b>Tabel 4. 6</b> Deskriptif Nilai Pelanggan .....	42
<b>Tabel 4. 7</b> Deskriptif Loyalitas .....	43
<b>Tabel 4. 8</b> Deskriptif Kepuasan Pemakai Jasa .....	44
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	45
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Nilai Pelanggan (X2).....	45
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Validitas Loyalitas (X3).....	46
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Validitas Kepuasan Pemakai Jasa (Y) .....	46
<b>Tabel 4. 13</b> Uji Reliabilitas .....	47
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	50
<b>Tabel 4. 15</b> Uji Multikolinearitas .....	51
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji t (Parsial) .....	55
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji f (Simultan).....	56

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3. 1</b> Persamaan Regresi Linear Berganda.....	35