

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PUTRA BATAM JASA
MANDIRI UTAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
VIVI HARYANTI
140910010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PUTRA BATAM JASA
MANDIRI UTAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Vivi Haryanti
140910010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Vivi Haryanti
NPM/NIP : 140910010
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PUTRA BATAM
JASA MANDIRI UTAMA DI KOTA BATAM”**

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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 29 Januari 2018



Vivi Haryanti
140910010

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PUTRA BATAM JASA
MANDIRI UTAMA DI KOTA BATAM**

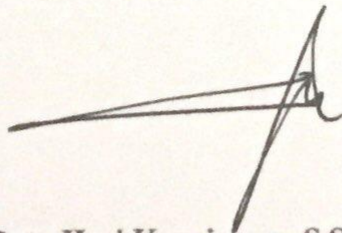
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Vivi Haryanti
140910010**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 January 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a vertical stroke and a small loop at the end.

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha sekarang semakin ketat, terutama di era globalisasi saat ini yang membuat dunia seakan tanpa batas. Perkembangan bisnis di Indonesia semakin lama semakin menonjol akan kompleksitas, persaingan, dan perubahan. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama di Kota Batam baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 162 responden dan objek penelitian adalah kualitas layanan (X_1), kepuasan pelanggan (X_2) dan loyalitas pelanggan (Y). Data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda (koefisien determinan, uji T, uji F) dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa: (1). Variabel kualitas layanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2). Variabel kepuasan pelanggan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3). Variabel kualitas layanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The development of the business world is now increasingly tight, especially in the current era of globalization that makes the world seem without limit. Business development in Indonesia is increasingly prominent in terms of complexity, competition, and change. Increasing competition makes every company should place orientation on service quality and customer satisfaction as the main goal. Factors that determine customer expectations include personal needs, past experience, word of mouth recommendations, and advertising. The purpose of this research is to test the effect of service quality, and customer satisfaction on customer loyalty at PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama in Batam City either simultaneously or partially. This research uses descriptive research design with quantitative approach. Sampling technique used in this research is probability sampling with data collection method using questionnaire. Sample of this research is 162 respondents and the research object was service quality (X1), customer satisfaction (X2) and customer loyalty (Y). The data is using SPSS version 21. The analysis tools used in this research were validity test, reliability test, multiple linear regression test (coefficient of determinant, T test, F test) and classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test and test heteroscedasticity. The results of this study concluded that: (1). Service quality (X1) partially have a positive and significant impact on customer loyalty (2). Customer satisfaction (X2) partially have positive and significant effect to customer loyalty. (3). Service quality (X1) and customer satisfaction (X2) simultaneously affect customer loyalty (Y)

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Customer loyalty

KATA PENGANTAR

Syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam,
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. Selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Jenny, selaku Direktur PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua, saudara kandung dan teman-teman penulis yang telah memberi dorongan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman-teman yang senantiasa membantu penulis baik berupa saran maupun kritikan.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 29 February 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4.Rumusan Masalah	9
1.5.Tujuan Penelitian	9
1.6.Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Landasan Teori	11
2.1.1.Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.1.Pengertian Kualitas	11
2.1.1.2. Kualitas Jasa/Layanan	11
2.1.1.3. Dimensi – Dimensi Kualitas Layanan	12
2.1.2. Kepuasan Langganan	13
2.1.2.1.Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.3. Metode dalam Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2.4. Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3.1.Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3.2.Definisi Loyalitas Pelanggan	22
2.1.3.3.Pengukuran Loyalitas	23
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3.Kerangka Pemikiran.....	26
2.4.Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian	29
3.2. Operasional Variabel.....	30
3.2.1. Variabel Independen	30
3.2.2. Variabel Dependen.....	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Skala Pengukuran Data	36
3.6. Metode Analisis Data.....	37
3.6.1.Analisis Deskriptif	38
3.6.2. Uji Kualitas Data.....	39
3.6.2.1.Uji Validitas Instrumen	39
3.6.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	41
3.6.3.Uji Asumsi Klasik	42
3.6.3.1. Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas	43
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas	44
3.6.4. Uji Pengaruh	44
3.6.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.6.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.6.5. Uji Hipotesis	46
3.6.5.1. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	46
3.6.5.2.Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	47
3.7.Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	48
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Profil Responden.....	50
4.1.1.Deskripsi Masing-Masing Responden	50
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	53
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pemakaian	54
4.2. Analisis Jawaban Responden.....	55
4.2.1. Analisis Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	55
4.2.2. Analisis Jawaban Responden Berdasarkan VariabelKepuasan Pelanggan	58
4.2.3. Analisis Jawaban Responden Berdasarkan VariabelLoyalitas Pelanggan	59
4.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	63
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	64

4.3.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	66
4.3.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.3.5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	69
4.3.6. Hasil Uji Hipotesis	70
4.3.6.1. Hasil Uji T (Parsial)	70
4.3.6.2. Hasil Uji F (Simultan)	72
4.4. Pembahasan	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Rentang Skala	39
Tabel 3.4 Tingkat Validitas.....	40
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 3.6 Jadwal kegiatan penelitian.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pemakaian	53
Tabel 4.5 Skor Kuesioner untuk Variabel Kualitas Layanan.....	54
Tabel 4.6 Skor Kuesioner untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.7 Skor Kuesioner untuk Variabel Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Determinasi (R^2).....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji T(Parsial)	70
Tabel 4.16 Hasil Uji F(Simultan)	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1Jumlah Pelanggan PT PBJMU tahun 2016	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2Diagram Pie Usia	51
Gambar 4.3Diagram Pie Penghasilan	52
Gambar 4.4Diagram Pie Berapa Kali Pemakaian	53
Gambar 4.5Grafik Histogram.....	63
Gambar 4.6Diagram NormalP-P Plot of Regression Standardized	64
Gambar 4.7Grafik <i>Scatterplot</i>	64

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	34
Rumus 3.2 Rentang Skala	39
Rumus 3.3 Koefisien korelasi <i>Product Moment</i>	40
Rumus 3.4 Metode <i>AlphaCronbach</i>	41
Rumus 3.5 Uji Normalitas.....	42
Rumus 3.6 Regresi Linear Berganda	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Kuesioner

Rekap Kuesioner

Data Responden

Hasil Uji Data SPSS

Tabel r

Tabel t

Tabel F

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Surat Ijin Penelitian

Surat Balasan Ijin Penelitian