

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT BATAMINDO EXECUTIVE
VILLAGE**

SKRIPSI



**Oleh:
Febrinda
140910296**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT BATAMINDO EXECUTIVE
VILLAGE**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Febrinda
140910296**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 15 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,



Febrinda

140910296

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT BATAMINDO EXECUTIVE
VILLAGE**

Oleh

Febrinda

140910296

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 15 Maret 2019



Syaifulah, SE., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Batamindo Executive Village. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh Pelanggan PT. Batamindo Executive Village sebanyak 2.715 orang dengan menggunakan metode teknik *judgment sampling* diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai $t_{hitung} 0,7,779 > t_{tabel} 1,98472$ pada taraf signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai $t_{hitung} 3,562 > t_{tabel} 1,98472$ pada taraf signifikansi $0,001 < \alpha 0,05$. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil perhitungan $F_{hitung} 91,770 > F_{tabel} 3,03$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Batamindo Executive Village.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence Customer Satisfaction and Service Quality to Customer Loyalty PT. Batamindo Executive Village. This study uses a quantitative approach. The population used is all customers of PT. Batamindo Executive Village as many as 2715 people by using judgment sampling technique samples obtained as many as 100 people.

The results of this study indicate that partially independent variable that is customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty with the calculation results obtained $t_{\text{count}} 0.7,779 > t_{\text{tabel}} 1.98472$ at the level of significance $0,000 < \alpha 0.05$ and service quality variables have a positive and significant on customer loyalty with the calculation results obtained $t_{\text{count}} 3.562 > t_{\text{table}} 1.98472$ at the level of significance $0.001 < \alpha 0.05$. Customer satisfaction and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty with the calculation result $F_{\text{count}} 91,770 > F_{\text{table}} 3,03$ with significance level $0,000 < \alpha 0,05$. The results of this study indicate that customer satisfaction and service quality influence on customer loyalty PT. Batamindo Executive Village.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya serta solawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir 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 Suhardianto, S.Pd.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen Universitas Putra Batam yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis serta senantiasa mengarahkan dan memberi

motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pelayanan maksimal selama penulis menjadi mahasiswa baru sampai penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan dan seluruh Staff PT Batamindo Executive Village (Southlink) yang telah memberikan izin dan bersedia membantu serta telah memberikan data-data yang bermanfaat kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Bapak, Ibu dan keluarga besar saya tersayang yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis, baik moral maupun materi.
9. Khairil Mustholih, Dwi Mulyani, Arin Mutdiah, Yuniarti Karlia, Lis Shinta Pramesti, Abdi Rahman Hasibuant, Nila Sari L sahabat-sahabat saya tersayang yang telah memberikan semangat, dukungan, pengertian, dan doa selama penyusunan skripsi ini dan selama saya menjalani perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih penulis ucapkan untuk kalian semua yang telah bersama-sama berjuang, memberikan bantuan, dan kerjasamanya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ucapan terima kasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka. Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mengevaluasi dan memperbaikinya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Amiin.....

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Batam, 15 Maret 2019



FEBRINDA
140910296

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iiiv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang Penelitian	1
1. 2. Identifikasi Masalah	9
1. 3. Pembatasan Masalah	9
1. 4. Perumusan Masalah.....	10
1. 5. Tujuan Penelitian.....	10
1. 6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. 1. Konsep Teoritis	12
2. 1. 1. Kepuasan Pelanggan	12
2. 1. 2. 1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2. 1. 2. 2. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2. 1. 2. Kualitas Pelayanan.....	18
2. 1. 1. 1. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	19
2. 1. 1. 2. Indikator Kualitas Pelayanan	20
2. 1. 3. Loyalitas Pelanggan	21
2. 1. 3. 1. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan.....	22
2. 1. 3. 2. Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan	24
2. 1. 3. 3. Indikator Loyalitas Pelanggan	25
2. 2. Penelitian Terdahulu	26
2. 3. Kerangka Pemikiran.....	30
2. 4. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3. 1. Desain Penelitian.....	33

3. 2. Definisi Operasional.....	35
3. 3. Populasi dan Sampel	37
3. 3. 1. Populasi.....	37
3. 3. 2. Sampel	37
3. 4. Teknik Pengumpulan Data	39
3. 5. Metode Analisis Data	41
3. 5. 1. Analisis Deskriptif	41
3. 5. 2. Uji Kualitas Data	41
3. 5. 2. 1. Uji Validitas Data	42
3. 5. 2. 2. Uji Reliabilitas Data	43
3. 5. 3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. 5. 3. 1. Uji Normalitas	45
3. 5. 3. 2. Uji Multikolinearitas.....	46
3. 5. 3. 3. Uji Heteroskedastisitas	46
3. 5. 4. Analisis Regresi Linear Berganda	47
3. 5. 5. Uji Hipotesis	48
3. 5. 6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3. 6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
3. 6. 1. Lokasi Penelitian.....	50
3. 6. 2. Jadwal Penelitian	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 52

4. 1. Profil Responden PT Batamindo Executive Village (Southlinks)	52
4.1.1. Karakteristik Umur	52
4.1.2. Karakteristik Jenis Kelamin.....	54
4.1.3. Karakteristik Pendidikan.....	55
4.1.4. Karakteristik Pendapatan Perbulan	56
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1. Hasil Uji Deskriptif Variabel	57
4.2.1.1. Variabel Kepuasan Pelanggan (X_1)	57
4.2.1.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	59
4.2.1.3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	64
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Data.....	64
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	66
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.3.1. Uji Normalitas	68
4.2.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov	69
4.2.3.3. Hasil Uji Multikolinearitas	70
4.2.3.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

4.2.4.	Hasil Uji Pengaruh Regresi Linear Berganda.....	72
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.2.5.1.	Hasil Uji t atau Uji Parsial	74
4.2.5.2.	Hasil Uji f atau Uji Simultan	75
4.2.5.3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
4.3.	Pembahasan.....	77
4.3.1.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.3.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5. 1.	Simpulan.....	83
5. 2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
RIWAYAT HIDUP		88
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....		89
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....		90
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Lapangan Golf di Kota Batam	3
Tabel 1.2	Perkembangan Jumlah Pelanggan PT Batamindo Executive Village...	7
Tabel 3.1	Desain Penelitian.....	34
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3	Indeks Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 3.4	Skema Waktu Penelitian	51
Tabel 4.1	Indeks Umur Responden.....	53
Tabel 4.2	Indeks Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3	Indeks Pendidikan Responden	55
Tabel 4.4	Indeks Pendapatan Perbulan	56
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepuasan pelanggan	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan (X_1).....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji T atau Uji Parsial	74
Tabel 4.17	Hasil Uji F atau Uji Simultan.....	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Grafik Umur Responden	53
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Gambar 4.4 Grafik Pendapatan Perbulan Responden.....	57
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas – Regression.....	68
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas – Normal Probabilitiy	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Metode Slovin.....	38
Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....	43
Rumus 3.3 Cronbach's Alpha	44
Rumus 3.4 Persamaan Regresi Berganda	47
Rumus 3.5 Uji T atau Uji Parsial	48
Rumus 3.6 Uji F atau Uji Simultan.....	49
Rumus 3.7 Analisis Koefisien Determinasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Data SPSS

Lampiran 4. r - Tabel

Lampiran 5. t - Tabel

Lampiran 6. F - Tabel