

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PENGGUNA TV KABEL MCN
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh :
Emelina Pranoto
140910246**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PENGGUNA TV KABEL MCN
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Emelina Pranoto
140910246**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Emelina Pranoto
NPM/NIP : 140910246
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Pengguna Tv Kabel MCN 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 didalam 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, 02 Februari 2019

Materai 6000

Emelina Pranoto
140910246

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PENGGUNA TV KABEL MCN
DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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

**Oleh
Emelina Pranoto
140910246**

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

Batam, 02 Februari 2019



**Hervenzus, S.Kom., M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Dewasa ini banyak perusahaan yang sangat menyadari akan arti pentingnya loyalitas konsumen pada suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan akan terjadi ketika muncul kepuasan atas produk atau jasa. Kualitas pelayanan dan kepuasan menjadi hal yang sangat penting bagi loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tv Kabel MCN di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan uji koefisien determinasi R^2 untuk mengetahui seberapa kuat tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu *purposive sampling* dengan total 144 responden. Dengan menggunakan program perangkat lunak SPSS versi 20. Hasil penelitian ini adalah: kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Today many companies are very aware of the importance of consumer loyalty to a product or service produced by the company. Customer loyalty will occur when satisfaction arises for a product or service. Service quality and satisfaction are very important for customer loyalty. The purpose of this study is to determine whether service quality and satisfaction affect the loyalty of MCN Cable TV customers in Batam City. This study uses multiple linear regression analysis, T test to determine the effect partially, F test to determine the effect simultaneously and test the coefficient of determination R² to find out how strong the influence of independent variables on the dependent variable and by using data collection techniques that are purposive sampling with a total 144 respondents. By using the SPSS version 20. software program The results of this study are: service quality significantly affects customer loyalty. Satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Service quality and satisfaction simultaneously have a significant effect on employee performance.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty

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 akhir. Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Tv Kabel MCN Di Kota 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 Suhardianto, S. Hum., M.Pd. 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 Heryenzus, S.Kom., M.Si selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Teristimewa kepada keluarga tercinta penulis Bapak (Alm). Eddy Pranoto, Ibu Markasih, Abang-abang Edwin Pranoto dan Elbert Pranoto, Kakak Fenny Pranoto dan Fitri Wardhani serta setengah lusin keponakan yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan

pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Manager beserta staff PT Mackianos Network.
8. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis dan Perbankan.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Allah SWT. melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 02 Februari 2019

Emelina Pranoto

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.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Konsep Teoritis.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
 BAB III METODE PENELITIAN	 19
3.1 Desain Penelitian	19
3.2 Operasional Variabel	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	24

3.5	Metode Analisis Data.....	25
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian.....	25
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	27
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda	29
3.5.4	Uji Hipotesis	30
3.5.5	Uji Determinasi R Square.....	30
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.6.1	Lokasi Penelitian	32
3.6.2	Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Profil Responden.....	33
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
4.2	Hasil Penelitian.....	35
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel	35
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data (Kuesioner).....	39
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.2.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	49
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.2.6	Hasil Uji Koefesien Determinasi	51
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Simpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	45

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Aktif MCN Tv Kabel	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	20
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan.....	21
Tabel 3.3 Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	21
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi.....	36
Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Variabel X1	37
Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Variabel X2	38
Tabel 4.7 Jawaban Responden terhadap Variabel Y	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel X1	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel X2	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Y	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Pernyataan Variabel X1	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Pernyataan Variabel X2	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Pernyataan Variabel Y	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.18 Hasil Uji F ANOVA	50
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi R Square	51
Tabel 4.20 Hasil Uji t Coefficients	52

DAFTAR RUMUS

halaman

Rumus 3.1	Rumus Slovin.....	22
Rumus 3.2	Rumus Regresi Linier Berganda.....	29
Rumus 3.3	Rumus Uji F.....	30
Rumus 3.4	Rumus R^2	31
Rumus 3.5	Rumus Uji t.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas
Lampiran 3	Hasil Uji Realibilitas
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 8	Surat Keterangan Penelitian