

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PROVIDER SIMPATI TELKOMSEL
(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

**NIKEN LARASATI
1402010157**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PROVIDER SIMPATI TELKOMSEL
(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

**NIKEN LARASATI
1402010157**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Niken Larasati

NIM : 1402010157

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 12 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Niken Larasati

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Niken Larasati
NIM : 1402010157
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,
dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas
Pelanggan Provider Simpati Telkomsel

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

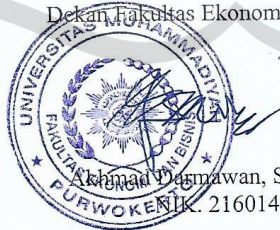
DEWAN PENGUJI

Ketua : Hermin Endratno, S.E., M.Si. ()
Anggota 1 : Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. ()
Anggota 2 : Arini Hidayah, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 12 Januari 2018

Mengetahui:

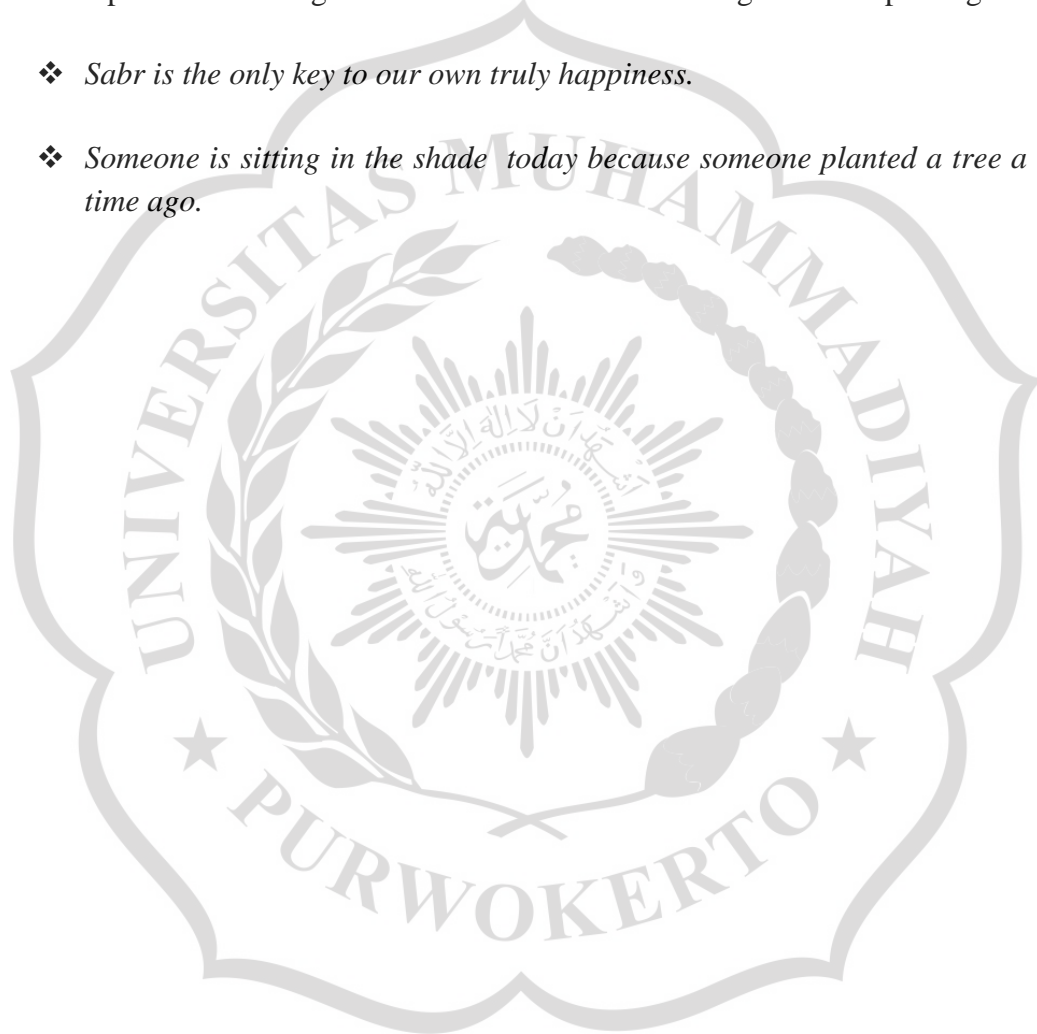
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akmal Dahmawan, S.E., M.Si.
NIM. 2160148

MOTTO

- ❖ “Segala sesuatu yang terjadi adalah rencana Allah SWT yang terbaik” – Ibu.
- ❖ Kita tidak bisa mengubah hati orang lain untuk baik sangka terhadap kita, tapi kita bisa mengubah hati kita untuk baik sangka terhadap orang lain.
- ❖ *Sabr is the only key to our own truly happiness.*
- ❖ *Someone is sitting in the shade today because someone planted a tree a long time ago.*



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

*Ibuku tercinta (Almh. Ibu Heni Mulyani) sebagai tanda sayang, bakti, hormat,
dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi,
dan doa yang telah diberikan selama ini.*

*Adikku tersayang (Iqbal Barokah) sebagai tanda terima kasih atas dukungan,
motivasi, dan doa selama ini*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, sekaligus selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
5. Untuk almh. Ibu Heni Mulyani. Adik Iqbal Barokah yang selalu memberikan dukungan motivasi dan doa yang tidak terbatas kepada penulis sehingga

penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

6. Untuk sahabat-sahabat pejuang skripsi, Septian Putra Pratama, Pramita Mutiara Dewi, Alfina Rahmanika, Dimas Arsilo, dan Kencana Gana, terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
7. Untuk sahabat-sahabat teman seperjuangan Manajemen C S1 angkatan 2014, terimakasih untuk kebersamaan dan support serta bantuannya selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 12 Januari 2018

Penulis



Niken Larasati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niken Larasati
NIM : 1402010157
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PROVIDER SIMPATI TELKOMSEL**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 12 Januari 2018
Yang menyatakan,



Niken Larasati

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PROVIDER SIMPATI TELKOMSEL**

Niken Larasati¹, Hermin Endratno²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan *relationship marketing*, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa manajemen angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang menggunakan provider Simpati Telkomsel minimal selama tiga bulan berlangganan. Sampel yang digunakan berjumlah 75 responden dengan menggunakan purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel *relationship marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *relationship marketing*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY,
CUSTOMER SATISFACTION AND RELATIONSHIP MARKETING
TO CUSTOMER LOYALTY OF SIMPATI TELKOMSEL PROVIDER**

Niken Larasati¹, Hermin Endratno²

ABSTRACT

The purpose of this research is to find and explain the effect of service quality, customer satisfaction, and relationship marketing to customer loyalty. Dependent variables on this research are service quality, customer satisfaction, and relationship marketing. The independent variable is customer loyalty. The method of this research is quantitative research. The population of this research is student management class of 2014 Faculty of Economics and Business University Muhammadiyah Purwokerto who have already used Simpati Telkomsel for at least three months. The sample for this research is 75 respondents with purposive sampling method. Data were analyzed with multiple linear regression. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect to customer loyalty, customer satisfaction has a negative and insignificant effect on customer loyalty, relationship marketing has a positive and significant effect to customer loyalty.

Key word : *service quality, customer satisfaction, relationship marketing*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kualitas Pelayanan	7
B. Kepuasan Pelanggan	7
C. <i>Relationship Marketing</i> (Pemasaran Hubungan).....	8
D. Loyalitas Pelanggan	9
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Populasi dan Sampel	15
C. Metode Pengumpulan Data.....	17
D. Variabel Penelitian.....	17
E. Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator.....	19
F. Uji Instrumen	20
G. Uji Asumsi Klasik.....	22
H. Metode Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
B. <i>Respon Rate</i>	32
C. Instrumen Penelitian	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
4. Regresi Linier Berganda	39
5. Uji Kecocokan Model.....	41

6. Uji t	41
7. Uji F	44
D. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	50
C. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53

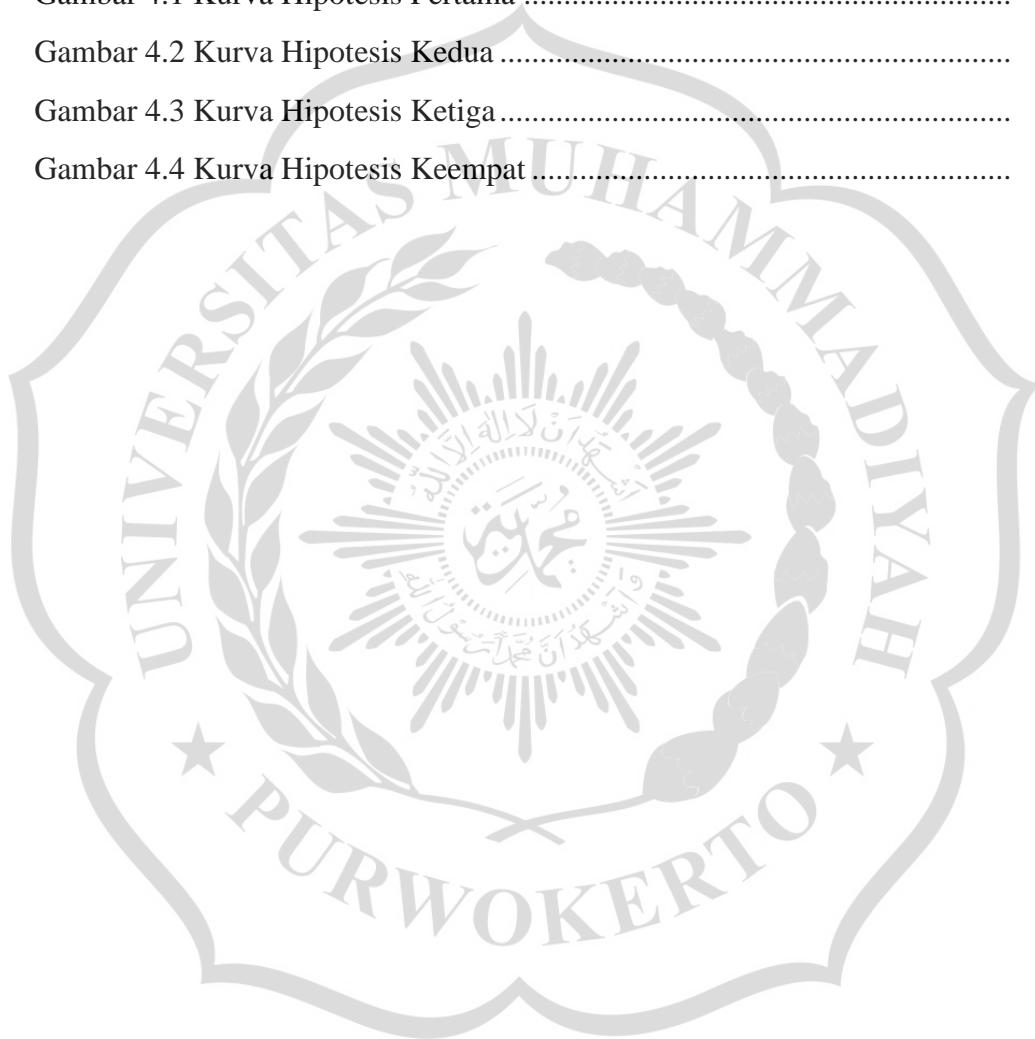


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1	19
Tabel 4.1	<i>Respon Rate</i>	32
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Relationship Marketing</i>	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji heteroskedastisitas	39
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.14	Perbandingan t hitung dan t tabel	44
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.16	Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.17	Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.18	Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner <i>Relationship Marketing</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Desain Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Kurva Uji t	25
Gambar 3.2 Kurva Uji F	28
Gambar 4.1 Kurva Hipotesis Pertama	42
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua	43
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	44
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	55
Lampiran 2 : Rekapitulasi	58
Lampiran 3 : Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	60
Lampiran 4 : Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)	62
Lampiran 5 : Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_3).....	64
Lampiran 6 : Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelangganr (Y)	66
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	68
Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_2).....	69
Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas <i>Relationship Marketing</i> (X_3)	70
Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas.....	73
Lampiran 13 : Hasil Uji Multikolinearitas	74
Lampiran 14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Lampiran 15 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Lampiran 16 : Hasil Adjusted R^2 Determinasi.....	77
Lampiran 17 : Hasil Uji t	78
Lampiran 18 : Hasil Uji F.....	79
Lampiran 19 : r tabel.....	80
Lampiran 20 : t tabel.....	81
Lampiran 21 : F tabel.....	82