

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada pelanggan Telkom *Indihome* di Purwokerto)



SKRIPSI

RATIH PERTIWI SARI

1902010042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada pelanggan Telkom *Indihome* di Purwokerto)**



SKRIPSI

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1**

**RATIH PERTIWI SARI
1902010042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada pelanggan Telkom *Indihome* di Purwokerto)



SKRIPSI

RATIH PERTIWI SARI

1902010042

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing
skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing

Herni Justiana Astuti S.E M.Si. Ph.D
NIK. 2160183

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Pertiwi Sari
NIM : 1902010042
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan 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, 17 Juli 2023 Yang
membuat pernyataan Dibubuhi
materai Rp. 10.000



Ratih Pertiwi Sari


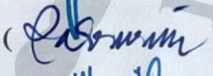
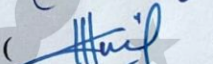
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ratih Pertiwi Sari
NIM : 19020100042
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si, Ph.D ()
2. Anggota I : IKA YUSTINA RAHMAWATI, SE., M.Sc ()
3. Anggota II : RESTU FRIDA UTAMI S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 17 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Pertiwi Sari

NIM : 1902010042

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

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

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALAU KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Pelanggan
Telkom *Indihome* Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, 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 : 17 Juli 2023

menyatakan,



Ratih Pertiwi Sari

v

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al – Baqarah 2 : 286)

“ Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

(Imam Syafi’i)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“ God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s worth the wait”

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian succes storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”.

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berhadap

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan.

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucap syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untu kedua orang tauku, ayahanda Sirajuddin dan Ibu Ratnawati yang tidak pernah putus asa untuk selalu memberikan kasih sayang, dukungan motivasi, ridho, serta doa yang tiada henti dan tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang berjudul "persembahan". Juga kupersembahkan untuk keluargaku terutama om dan tante, terimakasih atas semua dukungan serta doa dari awal perkulihan hingga penyelesaian skripsi ini. Diri ini mungkin belum bisa membalas kebaikan Ayah, Ibu, Om dan Tante. Namun InsyaAllah, semangat ini tidak akan pernah padam untuk bisa membahagiakan kalian semua.

Terima kasih untuk semuanya ...Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya 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. Saya 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Herni Juastiana Astuti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
5. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku dosen penguji satu skripsi yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku dosen penguji dua skripsi yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Alfalisyanto, S.E., Sy, M.E selaku pembimbing akademik yang telah

membimbing dan memberi masukan kepada saya dari awal kuliah semester 1 hingga akhir kuliah semester 8 ini.

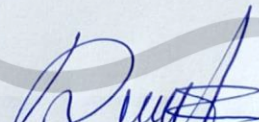
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Sirajuddin dan Ibu Ratnawati, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Teman saya Rara, Vero, Dias, Dina, Eva dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman-teman satu angkatan Manajemen S1 2019, terutama Kelas A. Terimakasih sudah memberi kesan dan pengalaman selama berada di bangku perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu Wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 17 Juli 2023

Penulis,



Ratih Pertiwi Sari

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome di Purwokerto)

Ratih Pertiwi Sari¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

1ratihpertiwisari0909@gmail.com 2herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel non probability sampling melalui *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan indihome di Purwokerto dan sudah menjadi pelanggan selama minimal 1 tahun. Sampel pada penelitian ini adalah sebesar 105 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kusioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis SEM PLS menggunakan *SmartPLS 3*. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada di posisi setuju, variabel kualitas produk berada di posisi netral, variabel kepuasan pelanggan berada di posisi setuju dan variabel loyalitas pelanggan berada di posisi setuju. Hasil analisis SEM PLS menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Kemudian kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACITON AS AN INTERVENING VARIABLE

(Study on Telkom Indihome customers in Purokerto)

Ratih Pertiwi Sari¹, Herni Justiana Astuti²

Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

1ratihpertiwisari0909@gmail.com 2herni99@gmail.com

ABSTRACT

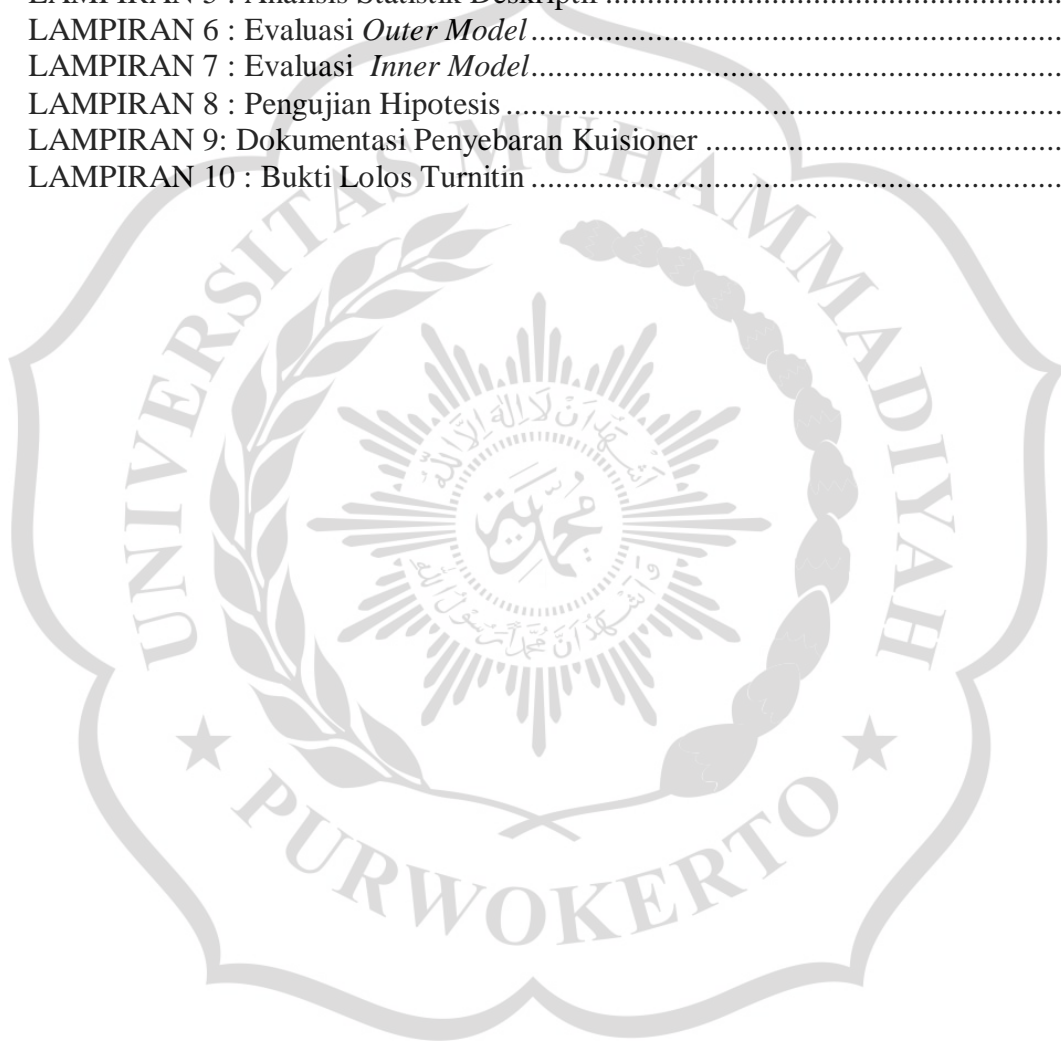
This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervenig variable. This type of research uses a quantitative research method, a non-probability sampling technique using accidental sampling. The population in this study are indihome customers in Purwokerto and have been customers for at least 1 year. The sample in this study was 105 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. Data analysis used descriptive statistical analysis and PLS SEM analysis using SmartPLS 3. The results of the descriptive statistical analysis showed that the service quality variable was in the agree position, the product quality variable was in the neutral position, the customer satisfaction variable was in the agree position and the customer loyalty variable was in the agree position. The results of the PLS SEM analysis show that service quality and product quality have a positive effect on customer satisfaction. Product quality and customer satisfaction have a positive effect on customer loyalty, but service quality has no effect. Then customer satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and product quality on customer loyalty.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, customer satisfaction, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	10
C. PEMBATAAN MASALAH	11
D. TUJUAN PENELITIAN	11
E. MANFAAT PENELITIAN	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
B. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Tergantung	20
D. Kerangka Pemikiran	31
E. Hipotesis	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	35
D. Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional	38
F. Metode Analisis Data	40
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
B. Pembahasan	80

BAB V	89
PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan dan Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN 1 : Kuisiener Penelitian	97
LAMPIRAN 2 : Karakteristik Responden.....	103
LAMPIRAN 3 : Distribusi Karateristik Responden.....	110
LAMPIRAN 4 : Tabulasi Data Jawaban Responden	112
LAMPIRAN 5 : Analisis Statistik Deskriptif	124
LAMPIRAN 6 : Evaluasi <i>Outer Model</i>	126
LAMPIRAN 7 : Evaluasi <i>Inner Model</i>	129
LAMPIRAN 8 : Pengujian Hipotesis	131
LAMPIRAN 9: Dokumentasi Penyebaran Kuisiener	132
LAMPIRAN 10 : Bukti Lolos Turnitin	131



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data pengguna <i>IndiHome</i> dan <i>Marketshare IndiHome</i> di Indonesia (2021).....	2
Tabel 1.2	Pendapatan dan jumlah pelanggan <i>Indihome</i> per Semester I (2017-2021).....	2
Tabel 1.3	TBI (Top Brand Indeks) Fase 1 <i>Indihome</i> dan <i>First Media</i>	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert	36
Tabel 3.2	Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Indikator	38
Tabel 3.3	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (Gozhali dan Latan, 2015)...	47
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuisisioner	52
Tabel 4.2	Umur Responden.....	53
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.5	Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4.6	Penghasilan Responden.....	56
Tabel 4.7	Lama Berlangganan.....	56
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.11	Hasil Analisis Statistik Deskriptif kepuasan pelanggan.....	62
Tabel 4.12	<i>Outer Loading</i> Runnig I.....	64
Tabel 4.13	<i>Outer Loading</i> Runnig II.....	65
Tabel 4.14	<i>Cross Loadings</i>	66
Tabel 4.15	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4.16	<i>Compostie Reliability</i>	68
Tabel 4.17	<i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.18	<i>R Square (R2)</i>	69
Tabel 4.19	<i>Estimate for Path Coefficients Puter Model</i>	70
Tabel 4.20	Efek tidak langsung spesifik.....	71
Tabel 4.21	<i>Effect Size (F Square)</i>	72
Tabel 4.22	Model Fit	73
Tabel 4.23	<i>Specific Indirect Effects Inner Model</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Screenshot</i> Keluhan Pelanggan IndiHome	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Konstruk Indikator Refleksif	43
Gambar 3.2	Analisis Jalur	45

