

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TELKOMSEL DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh:

SUKMA AYU CENDEKIA
2008210554

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TELKOMSEL DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

SUKMA AYU CENDEKIA

NIM : 2008.210.554

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12 Agustus 2013



(Dra. LINDIAWATI, M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURABAYA

Disusun oleh :

SUKMA AYU CENDEKIA

NIM : 2008.210.554

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 20 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,M.Si



Sekretaris : Dra. Lindiawati. M.M,



Anggota : Dra. Tjahjani P. M.M, Psi.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sukma Ayu Cendekia
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 7 Mei 1990
N.I.M : 2008210 357
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Jurusan S1 Manajemen

Tanggal : 28 Oktober 2013



Mellyza Silvy, S.E., M.Si.

Dosen pembimbing

Tanggal : 10 Oktober 2013



Dra. Lindiawati. M.M.

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

*Sukses pasti datang pada mereka yang tidak pernah menyerah,
Kegagalan adalah cara Tuhan mengajarkan kita tentang
pantang menyerah, kesabaran, kerja keras dan percaya diri*



Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akan kupersembahkan karyaku ini untuk orang-orang yang telah membantuku menyelesaikan skripsi ini:

- Allah SWT karena atas berkah, rahmat dan hidayahnya karena telah diberi kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
- Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, nasehat dan kasih sayang yang telah kalian berikan selama ini. Begitu banyak yang kalian sudah berikan kepadaku dan sampai kapanpun tidak akan pernah terbalaskan. Suatu kebahagiaan bagiku, ketika aku telah menjadi Sarjana Ayah dan Ibu masih menemaniku hingga detik ini. Ayah dan Ibu adalah motivasi terbesar aku untuk berusaha menjadi orang yang sukses. Aku

berjanji suatu saat akan membuat kalian berdua bangga dengan aku. I Love You Dad and Mom.

- Terima kasih Ibu Lindi sebagai dosen pembimbing saya yang tidak pernah lelah mencurahkan tenaga dan waktunya ditengah kesibukan beliau yang selama saya skripsi dengan sabar membimbing hingga saya menjadi Sarjana.
- Astrini, Dewi, Fitri, Juhan teman seperjuangan saya dalam menyelesaikan skripsi. Sudah banyak pengorbanan yang kita jalani bersama-sama selama skripsi kemaren, susah dan senang sudah kita lewati bersama. Alhamdulillah apa yang sudah kita rencanakan akhirnya bisa tercapai, kita bisa lulus dan wisuda bareng-bareng.
- Terima kasih buat Dian Rakhma yang sudah menemani saya mulai siang sampai malam waktu sidang skripsi, terima kasih juga buat widha Armia, Gita Sahrani atas doanya selama ini, kalian sahabat terbaik buat aku.
- Terima kasih untuk teman-teman yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu baik di kampus maupun di luar kampus. Senang bisa mengenal kalian semua di STIE

*Perbanas Surabaya, begitu banyak kenangan yang sudah
kita lewatin bersama selama kita kuliah.*

TERIMA KASIH

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya dan Karunia-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Surabaya”

Dalam menyusun Skripsi ini saya telah mendapat bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat dan berguna buat saya dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si selaku ketua jurusan manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen pembimbing dalam proses penulisan Skripsi ini yang banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,M.M. selaku dosen wali saya, terima kasih atas sara-saran yang diberikan kepada saya mulai dari semester 1 hingga saya lulus.
5. Bapak Ibu Dosen Manajemen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang sudah banyak memberikan ilmunya.
6. Seluruh Staf dan Civitas Akedemi STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Ahkirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 10 Oktober 2013

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Batasan Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	28
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.9 Teknik Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	32
4.2 Analisis Data	35
4.3 Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Keterbatasan Penelitian	50
5.3 Saran	50
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Operator Seluler di Indonesia Jenis CDMA dan GSM Tahun 2012.....	1
Tabel 1.2 Keluhan-Keluhan Pelanggan Telkomsel	3
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Data Pengambilan Responden Waktu Dan Tempat	26
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	27
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.5 Kategori Responden Berdasarkan Jangka Waktu	34
Tabel 4.6 Kategori Responden Berdasarkan Customer Service	35
Tabel 4.7 Interval Kelas Variabel	36
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.9 Tabel Frekuensi Responden Terhadap Variabel kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.10 Tabel Frekuensi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 4.11 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel kualitas pelayanan	39
Tabel 4.12 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kualitas pelayanan	40
Tabel 4.13 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.14 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.15 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4.16 Uji validitas Sampel Besar variabel Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Pada Variabel Dengan Sampel Kecil	42
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Pada Variabel Dengan Sampel Besar	42
Tabel 4.19 Uji T Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.20 Uji T Kepuasan Pelanggan – Loyalitas Pelanggan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Ilian Santouridis dan Panagiotis Trivellas (2010)	8
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran Chwo-Ming Joseph Yu, Lei-Yu Wu, Yu-Ching Chaio & Hsing Shia Tai (2005)	10
Gambar 2.3 kerangka Pemikiran	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Deskriptif Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Uji T
- Lampiran 5 : Data Responden
- Lampiran 6 : Data Penelitian Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Data Penelitian Sampel Besar

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction to ward Loyalty of Telkomsel Customers in Surabaya

The purpose of this study is first to determine whether the attributes service quality of Telkomsel provider's users affect customer satisfaction; second to determine whether the attributes customer satisfaction of Telkomsel provider's users affect loyalty. The design of this study used non random sampling with judgment sampling. Respondents were selected using the consideration of an individual's ability to provide a specific type of the information needed by the research. Data were collected from 120 respondents who use Telkomsel product in Surabaya for at least one year. The method analysis used in this research was t-test and regression analysis using the program of SPSS version 16.0.

This study shows some of the findings namely like that service quality of Telkomsel significantly influenced the satisfaction of its customer. Telkomsel customers satisfaction significantly influenced their loyalty to Telkomsel. The result of this study can be recommended to Telkomsel referring to data collected, to further improve the quality of service to customers so customers satisfaction will be increase. For example, customer services resolve customer complaints effectively and fulfill customer expectation, and than customer will be recommended Telkomsel product to the others.

Keyword : Service Quality, Satisfaction, and Customer Loyalty.