

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDIHOME (Survey pada Plaza Telkom Rawamangun)**

KEVIN DEANDRA

8215123442



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COMPLAINT HANDLING TOWARD TRUST AND THEIR
EFFECT TO CUSTOMER LOYALTY OF INDIHOME
(SURVEY ON PLAZA TELKOM RAWAMANGUN)**

KEVIN DEANDRA

8215123442



**Minithesis is Written as One of The Requirement For Getting a Barchelor Degree of
Economics on Faculty Of Economics Univeristy State Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITY STATE OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Kevin Deandra, 2016; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2016. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Agung Kresnamurti, ST, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan Indihome, (2) menguji secara empiris pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan Indihome, (3) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome, (4) menguji secara empiris pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan Indihome, dan (5) menguji secara empiris pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Indihome. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang menggunakan Indihome selama kurang lebih 6 bulan. Analisis data menggunakan SPSS versi 19 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan percaya dan cenderung loyal kepada Indihome. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 10%, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan sebesar 31%, 3) penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepercayaan sebesar 65%, 4) penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 31%, 5) kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 87%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Kevin Deandra, 2016; The Influence of Service Quality and Complaint Handling Toward Trust Along with Effect to Customer Loyalty of Indihome. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo SE, M.Si & Agung Kresnamurti RP, ST, MM.

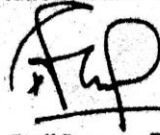
The purpose of this study was to: (1) to test empirically the impact of service quality toward trust in Indihome, (2) to test empirically the effect of complaint handling toward trust in Indihome, (3) to test empirically the impact of service quality toward customer loyalty in Indihome, (4) to test empirically influence complaint handling toward customer loyalty in Indihome, and (5) to test empirically the effect of trust toward customer loyalty in Indihome. Methods of data collection using survey methods. The object of this study was 200 respondents who used Indihome for approximately 6 months. Data analysis using SPSS version 19 and SEM (Structural Equation Model) of a statistical package LISREL 8.7 to process and analyze the research data. The results of descriptive test explained that the service quality provided is good according to the customer, so that the customer is believe and tend to be a loyal customer of Indihome. The hypothesis test shows: 1) the influence of service quality toward customer loyalty by 10%, 2) the influence of service quality toward trust by 31%, 3) the influence of complaint handling toward trust by 65%, 4) the influence of complaint handling toward customer loyalty by 23%. 5) the influence of trust toward customer loyalty by 87%.

Keywords: service quality, complaint handling, trust, customer loyalty





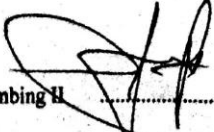
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		29-7-2016
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		27-7-2016
3. <u>Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si</u> NIP. 19741221 200812 1 001	Sekretaris		26-7-2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		26-7-2016
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		28-7-2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Kevin Deandra

No.Reg 8215123442

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si. dan Ibu Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda Ir. Nazaruddin dan Ibunda Ir. Fauziah Muchlisah selaku orang tua peneliti, serta

Adik pertama tercinta River Muhammad maupun Adik tersayang Vito Vadilla yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Zulfikar Alfariz, Adnan Sazali, Afif Khairi, Balkis Ramadhani, Siti Mudrika, Annisa Chandra Riyani dan Faris Ridho yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Para sahabat dan teman dekat yaitu Andika Hadi Saputra, Satya Yoga Pratama, Yudha Nandatama, Finaafrisia, Nurlita Putri, Rahma Aulia dan Maharani Ayu yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler B 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

12. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2012 yang sama sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.

13. Para senior jurusan Manajemen angkatan 2011 Andrianto Prasetya Nugroho, Sandy Siswandira, Chairul Mukmin Wibowo, Yosenta PD Ginting, Dimas Ratri Yulian yang telah membantu dan memberikan arahan kepada peneliti selama proses penelitian ini.

14. Bambang, Bima, Ridho, Hilman, Rizky, Sulaiman, Wendy, Angga dan teman teman Ikin lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.

15. Teguh, Simon, Tatag, Nanda, Dole dan teman teman Rumah Nenek lainnya yang selalu memberkan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2016

Kevin Deandra