

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN XL
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

MARIA ESRA STEPHANIE

8135152751



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER XL LOYALTY IN STUDENTS OF ECONOMIC FACULTY IN JAKARTA STATE UNIVERSITY

MARIA ESRA STEPHANIE

8135152751



*Building
Future
Leaders*

Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

MARIA ESRA STEPHANIE, Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa fakultas ekonomi di universitas negeri jakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 139 orang. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan terdapat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MARIA ESRA STEPHANIE, The Influence between Service Quality and Customer Satisfaction on XL Customer Loyalty in Faculty of Economics Students at Jakarta State University, 2019.

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty of economic faculty students at state universities Jakarta. The research method used was a survey method, the population used was all students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The sampling technique used was *Purposive sampling technique* of 139 people. Based on the analysis and discussion, it is known that there is a positive and significant effect between service quality and customer satisfaction on customer loyalty, there is an influence on service quality on customer satisfaction, and there is customer satisfaction on customer loyalty among students of the Faculty of Economics, Jakarta State University.

Keywords: Customer Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		12 Agustus 2019
2. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Penguji Ahli		12 Agustus 2019
3. <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		12 Agustus 2019
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		12 Agustus 2019
5. <u>Terrylina Arviata M., S.E., M.M</u> NIDK. 8854660018	Pembimbing II		12 Agustus 2019

Tanggal Lulus:

31 Juli 2019

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Maria Esra Stephanie

NIM. 8135152751

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hari ini berjuang, besok raih kemenangan!”

“Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya”

– Magdalena Neuner

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan mendukung dalam memberikan materil dan moril selama ini. Saya juga berterimakasih untuk teman-teman yang sudah mendoakan, membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya dalam menyusun skripsi ini. Semoga mereka semua selalu dilindungi sepanjang waktu oleh Tuhan Yang Maha Esa

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan XL pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu, dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.

6. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2015, 2016, 2017, dan 2018 yang telah meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak RD. Parulian L.Tobing dan Ibu Serta Pne, serta adik-adik tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan berupa materil dan moril.
8. Melsy, Karina, Stefans yang selalu memberikan dukungan, semangat serta senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2015, yang telah bersama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2019

Maria Esra Stephanie