

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
SMARTFREN PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
TATA NIAGA JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**WIWIK HARYANTI
81351165814**



**Skripsi ini Ditulis Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
SMARTFREN PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
TATA NIAGA JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**WIWIK HARYANTI
81351165814**



**Skripsi ini Ditulis Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ABSTRAK

WIWIK HARYANTI. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Provider Smartfren Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Juni 2015.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan provider Smartfren pada mahasiswa Program Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi. Penelitian selama tiga bulan terhitung sejak Maret 2015 sampai dengan Mei 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Populasi terjangkaunya adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga angkatan 2012 – 2014 yang telah menggunakan provider Smartfren sebanyak 67 mahasiswa. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel secara berimbang sebanyak 55 mahasiswa. Hasil perhitungan uji normalitas menggunakan SPSS 18.0 menyatakan bahwa data semua variabel berdistribusi normal, ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,671, tingkat signifikansi ini $> 0,05$. Uji Linearitas menunjukkan bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 memiliki linearitas sebesar 0,00, dengan begitu variabel tersebut dikatakan linear karena memiliki nilai linearitas $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi linier mengenai uji multikolinieritas nilai tolerance antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan loyalitas pelanggan (Y) adalah 0,481 yang berarti lebih dari 0,1 dan VIF sebesar 2,079 yang berarti kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan loyalitas pelanggan (Y) tidak terdapat masalah multikolinieritas, dan nilai tolerance antara variabel kepuasan pelanggan (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y) adalah 0,418 yang berarti lebih dari 0,1 dan VIF sebesar 2,079 yang berarti kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi antara variabel kepuasan pelanggan (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y) tidak terdapat masalah multikolinieritas. Berdasarkan scatterplot untuk uji heteroskedastisitas bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas, yaitu di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y . Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = -423 + 0,417(X_1) + 0,291(X_2)$ Uji korelasi ganda mempunyai nilai 0,69, yang membuktikan terdapat hubungan yang kuat dari ketiga variabel. Dari data uji korelasi ganda dapat diketahui bahwa R mempunyai nilai 0,69, dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang kuat karena terdapat pada rentang 0,60 – 0,799. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 37,1% yang menunjukkan bahwa 37,1% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan. . Berdasarkan hasil perhitungan uji ANOVA menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $15,34 > 3,30$ maka hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan berarti atau signifikan. t hitung ($2,659$) $>$ t tabel ($1,67$) sehingga hipotesis H_0 diterima. Jadi kesimpulannya secara parsial ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, dan t hitung sebesar $1,645$ untuk kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa t hitung ($1,779$) $<$ t tabel ($1,67$) sehingga hipotesis H_0 diterima. Jadi kesimpulannya secara parsial ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

WIWIK HARYANTI. Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction With Customer Loyalty Provider Smartfren On Students Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration Faculty of Economics, University of Jakarta. Tata Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration Faculty of Economics, University of Jakarta, June 2015.

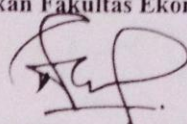
The purpose of this study was to determine the positive relationship between service quality and customer satisfaction to customer loyalty Smartfren provider on student Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics. Research over the past three months, starting from March 2015 to May 2015. The method used was survey method with the correlational approach. The population in this study were all students of Education Studies Program trade system. Inaccessibility of the population are students of Education Studies Program class trade system 2012 - 2014 which has been used by 67 students Smartfren provider. Sampling technique used is the technique of sampling is balanced by 55 students. normality test calculation results using SPSS 18.0 states that all the data were normally distributed variables, is evidenced by a significance level of 0.671, significance level is > 0.05 . Linearity test showed that the variables X1 (Quality of Service) and X2 has linearity of 0.00, so the variable is said to be linear because memiliki linearity values < 0.05 . Based on the results of the linear regression coefficient calculation multicollinearity test tolerance value between the variable quality of service (X1) and customer loyalty (Y) is 0.481, which means more than 0.1 and VIF amounted to 2,079, which means less than 10. So it can be concluded that the regression model between the variable quality of service (X1) with customer loyalty (Y) there is no multicollinearity problems, and the value of tolerance among the variable customer satisfaction (X2) with customer loyalty (Y) is 0.418, which means more than 0.1 and VIF of 2,079 which is less than 10. Thus it can be concluded that the regression model between the variable customer satisfaction (X2) with customer loyalty (Y) there is no multicollinearity problem. Based on the scatterplot to test heteroskedasticity that the dots spread with no apparent pattern, ie above and below the number 0 on axis Y. It can be concluded that there is no regression model heteroskedasticity. Persamaan problems resulting linear regression is $\hat{Y} = -423 + 0,417(X_1) + 0,291(X_2)$. Double correlation test has a value of 0.69, which proves there is a strong relationship of these three variables. Of multiple correlation test data showed that R has a value of 0.69, it can be deduced that the relationship between the quality of their customer service and satisfaction premises customer loyalty has a strong relationship since there are in the range of 0.60 to 0.799. The coefficient of determination of 37.1% were obtained which showed that

37.1% variation customer loyalty is determined by the quality of service and customer satisfaction. , Based on the results of the calculation of ANOVA showed that $F_{hitung} > F_{tabel}$ or $15.34 > 3.30$, then the relationship between service quality and customer satisfaction with meaningful or significant customer loyalty. $t(2.659) > t_{table}(1.67)$, so the hypothesis H_0 is accepted. So the conclusion is partially no significant relationship between service quality and customer loyalty, and t count equal to 1.645 for the customer satisfaction can be seen that $t(1.779) < t_{table}(1.67)$, so the hypothesis H_0 is accepted. So the conclusion is partially no significant relationship between customer satisfaction with customer loyalty.

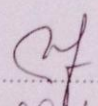
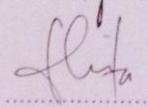
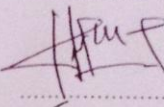
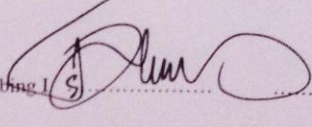
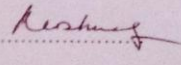
Keywords : Customer Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua		
2. <u>Dita Puruwita S.Pd, M.Si</u> NIP. 19820908 201012 2 004	Sekretaris		
3. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Penguji Ahli		
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		

Tanggal Lulus :

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 Lainnya
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah 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, Juni 2015

Yang membuat Pernyataan

Wiwik Haryanti

No Reg. 8135116584

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu"
[Al-Baqarah : 185]*

*"Keberhasilan itu tidak akan datang kalau kita hanya diam menunggu,
Teruslah mencoba walau dirimu berjalan diatas keterbatasan"*

"Sesuatu yang dimulai dengan niat yang baik pasti akan menghasilkan sesuatu yang baik"

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa, Saya persembahkan karya kecil ini, untuk penerang kehidupan, semangat hidup (Mama dan Alm.Bapak), yang selalu senantiasa ada saat duka maupun duka, yang selalu tulus memanjatkan doa untuk putri tercintanya, yang tanpa henti selalu meyakinkan bahwa saya bisa. Terimakasih untuk semuanya.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap penyusunan Skripsi untuk Seminar Hasil Penelitian (SHP). Keberhasilan penulis dalam menyusun SHP ini atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan laporan SHP ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah bimbingan kepada penulis dalam penyusunan laporan SHP.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku pembimbing akademik.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana E S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen – dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.

7. Kedua orang tua, Mama (Waliyem) dan Bapak (Alm. Suharno) yang telah memberikan dukungan baik moril dan materil serta arahan kepada penulis.
8. Sahabat tersayang Merry Handayani, Saena Indadzi Fadhilah, Krisanti Vonny Anggraeny, Melani Karunia Suci, Shilla Sagita yang senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga angkatan 2011 – 2014 yang telah bersedia menjadi responden penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Rizky Primaningrum, Titi Ahirini, Framadhita Agsya, Nur Cahyo Apriyono serta seluruh teman – teman Pendidikan Tata Niaga 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta atas segala doa, dukungan , dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Atas segala bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis dan penulis doakan semoga amal dan bantuan saudara mendapat berkah yang melimpah dari Allah S.W.T. Akhirnya penulis berharap semoga SHP ini bermanfaat bagi para pembaca semua.

Jakarta, Juni 2015

Wiwik Haryanti