

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
HOKBEN PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**ZAHRO FIQIA RIZKI**

**8135161710**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**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  
2020**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY OF  
HOKBEN IN STUDENT OF UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

**ZAHRO FIQIA RIZKI**

**8135161710**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

ZAHRO FIQIA RIZKI, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survey, populasi yang digunakan adalah seluruh Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Purposive sampling sebanyak 160 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan  $\hat{Y} = 3,064 + 0,221 X1 + 0,243 X2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smimov dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan.  $Y$  bernilai sebesar 0,243. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi  $Y$  atas  $X1$ ,  $Y$  atas  $X2$  menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji  $t$  dan dihasilkan  $Y$  atas  $X1$   $t_{hitung} = 4,314$   $t_{tabel} = 1,655$  serta  $Y$  atas  $X2$   $t_{hitung} = 6,818$  dan  $t_{tabel} = 1,655$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan ( $X1$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0,597 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan pelanggan ( $X2$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0,505. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi  $Y$  atas  $X1$  diperoleh sebesar 0,357 yang menunjukkan bahwa 35,7% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya 64,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi  $Y$  atas  $X2$  diperoleh sebesar 0,255 yang menunjukkan bahwa 25,5% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Sementara itu, sisanya 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

## ***ABSTRACT***

ZAHRO FIQIA RIZKI, The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Hokben Students, State University of Jakarta. This research was conducted in Jakarta, for 6 months from January to June 2020. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Hokben Customer Loyalty in Jakarta State University Students. The research method used by researchers is research methods, so that users used are all students of the State University of Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling of 160 people. The resulting regression equation  $\hat{Y} = 3.064 + 0.221 X_1 + 0.243 X_2$ . The test requirements test is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and results in a significant increase. Because the level of significance of the three variables is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data are usually distributed and can be used analytically. The regression linearity test of Y on X1, Y on X2 resulted in a significant linearity value, namely  $0.000 < 0.05$ , so it can be concluded that it has a linear relationship. Then the t test was carried out and the results were at Y1 X tcount = 4,314 t table = 1.655 and Y at X2 tcount = 6.818 and t table = 1.655. The value of the correlation coefficient between the service quality variable (X1) in terms of customer loyalty (Y) is 0.597 and the correlation coefficient value between the variable customer satisfaction (X2) and customer loyalty (Y) is 0.505. So, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and has a positive and significant effect on customer satisfaction on customer loyalty. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The coefficient of Y determination on X1 is 0.357 which indicates that 35.7% of the customer loyalty variable is determined by service quality. Meanwhile, the remaining 64.3% is influenced by other factors. And the coefficient of determination Y at X2 is 0.255 which indicates that 25.5% of the customer loyalty variable is determined by customer satisfaction. Meanwhile, 24.5% is still influenced by other factors.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality






## LEMBAR PERSETUJUAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

**Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd**

NIP. 197207152001121001

No. Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <b><u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u></b> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji	 .....	24 Agustus 2020 .....
2. <b><u>Dr. Corry Yohana, MM</u></b> NIP. 1959091181985032011	Penguji Ahli	 .....	24 Agustus 2020 .....
3. <b><u>Nadva Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u></b> NIP. 199302202019032022	Sekretaris	 .....	24 Agustus 2020 .....
4. <b><u>Ryna Parlyna, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003	Pembimbing I	 .....	24 Agustus 2020 .....
5. <b><u>Terrylina Arvinta Monoarva, SE, MM</u></b> NIDN. 8854660018	Pembimbing II	 .....	24 Agustus 2020 .....

Tanggal Lulus: 11 Agustus 2020

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, 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,

Zahro Fiqia Rizki

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pembimbing 1



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Pembimbing 2



Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M

NIDN. 8854660018

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Pendidikan Bisnis



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Nama : Zahro Fiqia Rizki

No. Registrasi : 8135161710

Progam Studi : Pendidikan Bisnis

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang” (HR.Tirmidzi)*

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman” (QS. Al Imran : 139)*

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, kakak serta adik saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus untuk mengejar impian saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Mam Ryna dan Ibu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa 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. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing I sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarva, SE, MM sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Sri Hendrawati dan Bapak Imam Supardi, kakak saya Mahda Firdaus serta kedua adik saya Tantri dan Rifai yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Teman-teman seperjuangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat-sahabat dan kerabat yang selalu ada disamping saya, rela meluangkan waktunya untuk menolong saya dan turut membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

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

Jakarta, 8 Agustus 2020

Zahro Fiqia Rizki