

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA XL CENTER DI  
SURABAYA**



**OLEH:**

**FRANDY GOLDWIN**

**3103009093**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2013**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA XL CENTER DI SURABAYA

SKRIPSI S-1

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

OLEH:

FRANDY GOLDWIN  
3103009093

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014

## HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI S-1

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA XL CENTER DI SURABAYA

Oleh:

FRANDY GOLDWIN  
3103009093

Telah Disetujui dan Diterima untuk Sidang Akhir

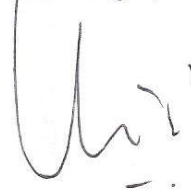
Pembimbing I,



Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM

Tanggal : 24/4/14

Pembimbing II,



Maria Mia Kristanti, SE., MM

Tanggal : 30/4/2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Frandy Goldwin NRP: 3103009093  
Telah diuji pada tanggal 30 Juni 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim  
Penguji

Ketua Tim Penguji:

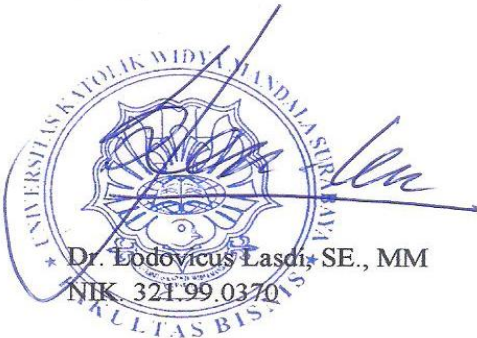


Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM  
NIK. 311.95.0230

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si  
NIK. 311. 99.0369

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frandy Goldwin  
NRP : 3103009093  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pengguna  
XL Center di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 Juli 2014

Yang Menyatakan,



(Frandy Goldwin)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Maksud dan tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Maria Mia Kristanti, SE., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan pengalaman, pengetahuan, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan skripsi ini.

6. Papa, mama, dan nenek penulis yang telah memberikan dorongan moral dan materi serta dukungan dan doa kepada penulis selama kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya teman-teman dari konsentrasi pemasaran, teman dari vlad's grup dan smile grup yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis, Joe (Wibi), Felix, Ansel, Om Franklyn, Agus, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi yang berkenan membacanya. Penulis telah berusaha dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak akan sangat membantu penulis dalam memperbaiki penulisan-penulisan berikutnya.

Surabaya, April 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Sistematika Skripsi .....	9
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	11
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Kualitas Layanan .....	13
2.2.2. Kepuasan Konsumen .....	16
2.2.3. Loyalitas Konsumen .....	19



2.3. Hubungan Antar Variabel .....	21
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen .....	21
2.3.2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Konsumen .....	22
2.3.3. Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen .....	23
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
2.5. Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Desain Penelitian .....	25
3.2. Identifikasi Variabel .....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	25
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5. Pengukuran Variabel .....	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ...	30
3.8. Teknik Analisis Data .....	31
3.9. Asumsi-Asumsi SEM .....	32
3.9.1. Uji Normalitas Data .....	32
3.9.2. Uji Kecocokan Model .....	33
3.10. Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	38
4.2 Statistik Deskriptif Variabel .....	41
4.3 Analisis Data .....	45
4.3.1 Uji Normalitas Data .....	45
4.3.2 Uji Kecocokan Model .....	46

4.3.3	Uji Validitas .....	47
4.3.4	Uji Reliabilitas .....	48
4.3.5	Kecocokan Model Struktural .....	50
4.3.6	Pengujian Hipotesis .....	52
4.4	Pembahasan .....	53
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	54
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	55
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN .....		57
5.1	Simpulan .....	57
5.2	Saran .....	58

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Nomor :	Halaman
2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	11
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan XL.....	39
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	40
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	40
4.6. Kelompok Interval Penilaian .....	41
4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	42
4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	43
4.9. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen .....	44
4.10. Hasil Uji Normalitas Univariat .....	45
4.11. Hasil Uji Normalitas Multivariat .....	46
4.12. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	47
4.13. Hasil Uji Validitas.....	47
4.14. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.15. Hasil Pengujian Hipotesis .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Nomor :		Halaman
1.1.	Grafik Data Pengguna XL di Indonesia .....	2
2.1.	Model Penelitian .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor :

1. Kuesioner
2. Hasil Jawaban Responden
3. Statistik Deskriptif
4. Uji Normalitas
5. Output Teks
6. Path Diagram

# **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY XL CENTER USERS IN SURABAYA**

## **Abstract**

In this globalization era, significant progress was made in Indonesia to become a potential market for business development. With so many products on offer makes the competition even more sharply so there must be something different to offer to consumers to attract and persuade consumers to these consumers have loyalty to a product. Research carried out aimed to examine the effect of service quality on customer satisfaction, service quality influences customer loyalty, and influence customer satisfaction to customer loyalty users XL Center in Surabaya.

This study uses SEM (Structural Equation Modeling) were analyzed using LISREL 8.70 program. Sampling technique in this study using a non-probability sampling using purposive sampling method. The sample in this research is 150 respondents based on the characteristics of consumers who use a provider that is XL for 6 months and never been to the XL Center in Surabaya at least 2 times. The results showed that Service Quality has positive effect on Customer Satisfaction, Service Quality has positive effect on consumer loyalty, and customer satisfaction has positive influence on consumer loyalty.

**Keyword:** Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA XL CENTER DI SURABAYA

## Abstrak

Pada era globalisasi saat ini terjadi kemajuan yang cukup signifikan di Indonesia sehingga menjadi pasar yang potensial bagi perkembangan bisnis. Dengan banyaknya produk yang ditawarkan membuat persaingan semakin tajam sehingga harus ada sesuatu yang berbeda yang ditawarkan pada konsumen untuk menarik minat dan membujuk konsumen hingga konsumen tersebut memiliki kesetiaan terhadap sebuah produk. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna XL Center di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dianalisis menggunakan program LISREL 8.70. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden berdasarkan karakteristik yaitu konsumen yang menggunakan provider XL selama 6 bulan terakhir dan pernah berkunjung ke XL Center di Surabaya minimal 2 kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.