

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA TELKOMSEL
GraPARI DI SURABAYA**

SKRIPSI



**Oleh:
MARIA SUDIARTI KUDMAS
3103011289**

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

2015

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA TELKOMSEL
GraPARI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh:
MARIA SUDIARTI KUDMAS
3103011289

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA TELKOMSEL
GraPARI DI SURABAYA**

Oleh:

Maria Sudiarti Kudmas

3103011289

Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



JB Budi Iswanto, Ph.D

Tanggal: 20/3/15

Pembimbing II,



Dra. Ec. MG. Temengkol, MM

Tanggal: 20/3/2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Maria Sudiarti Kudmas NRP 3103011289 Telah diuji pada tanggal...10-4-2017...dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji




JB Budi Iswanto, Ph.D., MA

NIK 311090628

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si

NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Sudiarti Kudmas

NRP : 3103011289

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Telkomsel GraPARI di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 20 Maret 2015

Yang menyatakan,



Maria Sudiarti Kudmas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas anugerah, kasih karunia, dan rahmatNya yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Telkomsel GraPARI di Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung mau pun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doanya sehingga penulis memiliki semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kaka Lina, Kaka Frans, saudari Nita dan segenap keluarga yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. JB Budi Iswanto, Ph.D selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dra. Ec. MG. Temengkol, MM selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman penulis yang selalu menemani dan memberikan dukungan sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Surabaya, 20 Maret 2015

Maria Sudiarti Kudmas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10

2.2.3	Loyalitas Pelanggan	16
2.2.4	Hubungan Antar Variabel	20
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
2.4	Hipotesis	23
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	24
3.1	Desain Penelitian	24
3.2	Identifikasi Variabel	24
3.3	Definisi Operasional Variabel	24
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5	Pengukuran Variabel	27
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data	28
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.8	Teknik Analisis Data	30
3.8.1	Asumsi Asumsi Structural Equation Modeling (SEM).....	30
3.8.2	Uji Hipotesis	36
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4.3	Uji Asumsi SEM	45
4.3.1	Uji Normalitas.....	45
4.3.2	Uji Validitas.....	47
4.3.3	Uji Reliabilitas	49
4.3.4	Uji Kecocokan Model.....	50
4.3.5	Persamaan Struktural.....	51
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	52
4.4	Pembahasan.....	53

4.4.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel GraPARI di Surabaya	53
4.4.2	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel GraPARI di Surabaya	54
4.4.3	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel GraPARI di Surabaya	55
4.4.4	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelangan Telkomsel GraPARI di Surabaya	56
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR KEPUSTAKAAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	6
4.1 Tabel Jenis Kelamin	37
4.2 Tabel Usia.....	38
4.3 Tabel Lama Menggunakan Layanan Provider Telkomsel.....	38
4.4 Tabel Frekuensi Kunjungan Dalam 1 Tahun Terakhir.....	39
4.5 Tabel Domisili.....	39
4.6 Tabel Interval Rata-Rata Skor.....	41
4.7 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	41
4.8 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	43
4.9 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	44
4.10 Tabel Hasil Uji <i>Univariate normality</i>	46
4.11 Tabel Hasil Uji <i>Multivariate normality</i>	47
4.12 Tabel Hasil Uji Validitas	48
4.13 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.14 Tabel Hasil Uji Kecocokan Model	50
4.15 Tabel Model Persamaan Struktural.....	51
4.16 Tabel Pengujian Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Nomor:	Halaman
2.3 Model Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor :

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Statistik Deskriptif Variabel
4. Uji Normalitas
5. Output Lisrel
6. Output Gambar Estimates
7. Output Gambar T-Value
8. Output Gambar Standardize Solution

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA TELKOMSEL
GraPARI DI SURABAYA**

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan Telkomsel di Surabaya untuk mempertahankan para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pengguna Telkomsel GraPARI di Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebesar 150 responden pelanggan pengguna Telkomsel yang pernah datang ke GraPARI di Surabaya. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan selanjutnya diolah dengan teknik analisis *Structural Equation Model* dengan menggunakan program LISREL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan.

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION USER TELKOMSEL GraPARI IN SURABAYA

ABSTRACT

Customer loyalty has an important role in a company or organization. Retaining customers means improving financial performance and maintain the viability of the company. This is the main reason for a company of Telkomsel in Surabaya to retain customers. This study aims to determine the influence of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction Telkomsel users GraPARI in Surabaya.

This research is a causal research. The sampling technique used is non-probability sampling and purposive sampling. The sample totals 150 respondents. They are Telkomsel customers who've come to GraPARI in Surabaya. Data were collected by questionnaire and subsequently processed by Structural Equation Model analysis techniques using LISREL program. The results of this study led to the discovery that the positive effect on the Quality of Service Customer Satisfaction, Quality of Service positive influence on Customer Loyalty, Customer Satisfaction positive influence on Customer Loyalty, and Quality of Service positive effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty.*