

PENGARUH KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.

CABANG YOGYAKARTA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan unutup memenuhi syarat ujian akhir guna

memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh;

NAMA MAHASISWA : DAMAR AHMAD KESAWASIDHI

NIM : 13311463

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : OPERASI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Penulis.



Damar Ahmad Kesawasidhi

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta

NAMA MAHASISWA : DAMAR AHMAD KESAWASIDHI

NIM : 13311463

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : OPERASI



Yogyakarta, Mei 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zulian Yamit', is written over a horizontal line. To the left of the signature is a large, circular scribble or mark.

(Zulian Yamit, Drs., M.Si.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. CABANG
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **DAMAR AHMAD KESAWASIDHI**

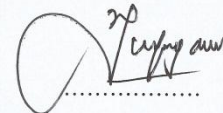
Nomor Mahasiswa : **13311463**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

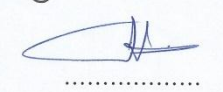
Pada hari Kamis, tanggal: 8 Juni 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D

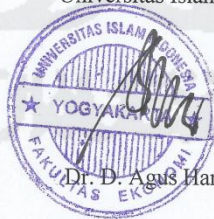


.....



.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



D. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Bapak dan Ibu Tercinta dan Segenap Keluarga



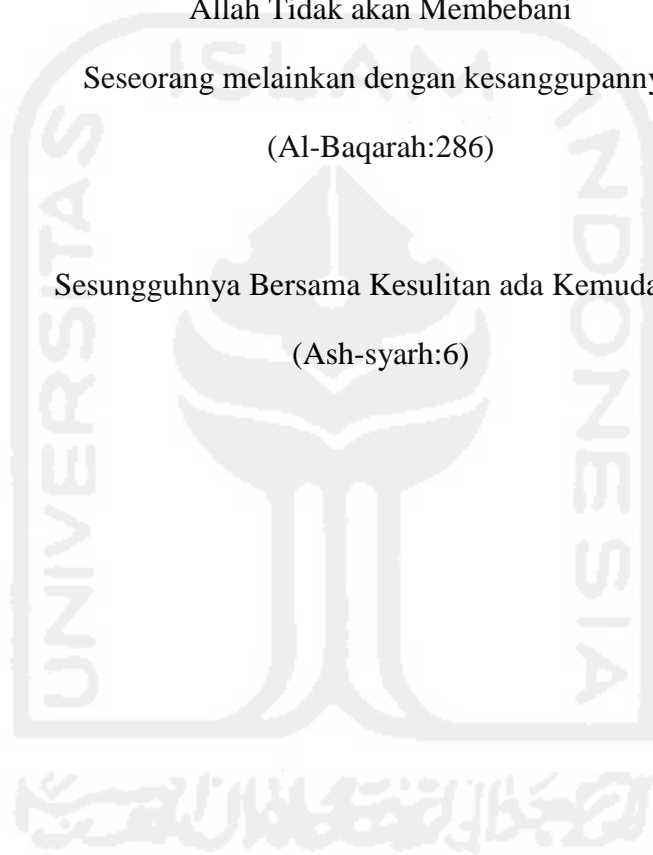
MOTTO

Allah Tidak akan Membebani
Seseorang melainkan dengan kesanggupannya

(Al-Baqarah:286)

Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan

(Ash-syarh:6)



ABSTRAK

Penelitian ini menitik beratkan pada kualitas pelayanan PT Telkom Cabang Yogyakarta kepada para pelanggannya mengingat peranan kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting dan berhubungan erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka PT Telkom Cabang Yogyakarta harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini dijadikan prioritas utama untuk dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Telkom Cabang Yogyakarta, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta.

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden, dengan menyebar 100 kuesioner secara acak. Data yang dikumpulkan dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom cabang Yogyakarta, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Telkom cabang Yogyakarta, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Telkom cabang Yogyakarta, dan (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Telkom Cabang Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research focus to find out quality of service of PT Telkom Yogyakarta branch to its customer. Service quality holds important role, especially on customer satisfaction and loyalty. Therefore, PT Telkom Yogyakarta branch should put service quality as main priority to reach customer expectation.

There are four aims of this research; first, to find out quality of service PT Telkom Yogyakarta branch to its customer. Second, to find out impact between quality of service and customer loyalty. Third, to find out impact between customer satisfaction and customer loyalty. Fouth, to find out impact between quality of service and customer loyalty through customer satisfaction.

This research had surveyed 100 respondents randomly to collect the data. The data then being processed and analyzed using SPSS version 20. The results are: first, there are positive and significant implication between quality of service and customer satisfaction of PT Telkom Yogyakarta branch. Second, there are positive and signifiant implication between quality of service and customer loyalty of PT Telkom Yogyakarta branch. Third, there are positive and significant implication between customer satisfaction and customer loyalty. Fourth, there are positive and significant implication between quality of service of PT Telkom Yogyakarta Branch and its customer loyalty.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, customer loyalty.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di penuhi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang pendidikan strata satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses pengerjakan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
2. Bapak Nandang Sutrisno, SH, M.Hum., LL.M., Ph.D selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Drs. Sutrisno, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dra. Sri Mulyati M.Si. selaku dosen wali.
6. Bapak Drs. Zulian Yamit M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta pelayanannya.
8. Bapak Sidik Sularto dan Sri Astuti Retno Handayani yang telah menjadi orang tua yang selalu sabar dalam menghadapi semua keluh kesah penulis, serta telah memberikan semangat dan dukungan, kasih sayang, perhatian dan doa yang tiada batas bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Wening Hapsari Ma'rifatullah dan Sadewa Muslim Herlambang yang telah menjadi kakak yang baik yang selalu memberikan semangat bagi penulis.
10. Hanifah Nur'Aini Rizqi Saputri orang kedua yang penulis sayangi setelah keluarga yang selalu sabar dalam menghadapi keluh kesah penulis yang telah bersedia membagikan ilmu pengetahuannya dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman AM, Tomy, Edo, Imam, Andre, dan Segenap Keluarga. Terimakasih untuk waktunya yang sangat berkesan, terimakasih karena sudah selalu ada dalam kondisi suka dan duka, dan terimakasih karena sudah bersedia menjadi bagian dari catatan perjalanan penulis.
12. Teman-teman SESARENGAN. Terimakasih karena bersedia meluangkan waktu untuk memberikan support langsung kepada penulis.

13. Teman-teman Kanca Lawas. Terimakasih atas motivasi dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis, yang 3 tahun tinggal bersama di Asrama, semoga pertemanan ini abadi selamanya.
14. Teman-teman KKN unit 335, Yudi, Kemal, Ucup, Nita, Viza, dan Ratna. Terimakasih atas canda dan tawa selama satu bulan tinggal bersama.
15. Semua teman-teman Manajemen angkatan 2013 senang bisa bertemu dan berbagi ilmu bersama kalian.
16. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Mungkin hal ini karena terbatasnya pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang sifatnya memperbaiki. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Penulis

Damar Ahmad Kesawasidhi