

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA PT. TELKOM  
("Survey Pada Penggunaan Jasa Internet Speedy Di Kota Yogyakarta")**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kurikulum  
Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta  
Dalam Rangka Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Di susun oleh:**

**EKA CANDRA.A**

**No. Mhs : 141060310**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**Skripsi berjudul**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA PT. TELKOM  
("Survey Pada Penggunaan Jasa Internet Speedy Di Kota Yogyakarta")**

Di susun oleh :

**EKA CANDRA .A**

**No. Mhs : 141060310**

Telah dipertahankan di depan dewan pembimbing

Pada tanggal 24 Februari, 2012

Susunan dewan pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing II

**Heru Tri Sutiono, DR.Msi**

**R. Hendri Gusaptono, Drs, MM**

# **... PERSEMBAHAN ...**

**Kupersembahkan Hasil Skripsi Ini Kepada:**

**Ayahanda Muchibun dan**

**Ibunda Asmaniar yang dengan segala pengorbanan, perjuangan, perhatian,  
cinta dan kasih sayangnya yang tidak akan pernah aku lupa sampai akhir hayat.  
Semoga sebetuk kecil keberhasilan ini bisa diterima sebagai wujud bakti Ananda.**

## ... MOTTO ...

*Jangan Pernah Menyerah Melawan Cobaan*

*Hadapi dan Tetap Semangat Walaupun Kita Merasa Sedih dan Tidak Mampu.*

*Segala Sesuatu Pasti Ada Jalan*

*Tinggal Bagaimana Kita Menyikapinya Dalam Hidup dan Bagaimana Kita Menjalannya*

*(Kahlil Gibran)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur di panjatkan kepada Allah S.W.T atas berkah, rahmat, dan hidayahNya, sehingga penulisan skripsi dengan judul, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA PT. TELKOM (“Survey Pada Penggunaan Jasa Internet Speedy Di Kota Yogyakarta”) dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Heru Tri Sutiono, DR.Msi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing selama pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan pengertian.
2. R. Hendri Gusaptono, Drs, MM , selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan tenaga sampai terselesaikannya skripsi ini.

Semoga amal baik semua pihak tersebut mendapat imbalan sesuai amal masing-masing dari Allah S.W.T. Penelitian ini tentunya tidak lepas dari segala kekurangan karena tak ada gading yang tak retak, meskipun demikian diharapkan semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, FEBRUARI 2012

Penulis

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	iii
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xii
<b>ABSTRAK.....</b>	xii

## **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Pemasaran.....	10
2. Pengertian Jasa.....	10
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
5. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	24

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Objek Penelitian.....	26
C. Populasi.....	26
D. Sampel.....	27

E. Teknik pengambilan Sampel.....	27
F. Jenis Data.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data.....	28
H. Definisi Operasional Variabel.....	29
1. Variabel Eksogen.....	29
2. Variabel Intervening.....	32
3. Variabel Endogen.....	34
I. Skala Pengukuran Variabel.....	35
J. Teknik Analisis Data.....	35
1. Uji Kualitas Instrumen Data.....	35
2. Metode Analisis.....	37
K. Langkah-Langkah Penggunaan Model SEM.....	38
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Deskriptif.....	50
B. Analisis Kuantitatif.....	62
C. Estimasi dan Evaluasi Model Structural.....	67
D. Pembahasan.....	76
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Paket layanan Volume Based Speedy .....	4
Tabel 1.2 Paket layanan Time Based Speedy.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kegunaan Internet.....	55
Tabel 4.7 Penelitian Variabel Bukti Langsung.....	56
Tabel 4.8 Penelitian Variabel Keandalan.....	57
Tabel 4.9 Penelitian Variabel Daya Tanggap.....	58
Tabel 4.10 Penelitian Variabel Jaminan.....	59
Tabel 4.11 Penelitian Variabel Empati.....	60
Tabel 4.12 Penelitian Variabel Kepuasan.....	61

Tabel 4.13 Penelitian Variabel Loyalitas.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Keباikan ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	63
Tabel 4.15 Modification Indices.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Dengan AMOS.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Multivariate.....	70
Tabel 4.20 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	71
Tabel 4.21 Hasil Estimasi dengan Model AMOS.....	74

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 3.1 Pengembangan Diagram Alur.....	40
Gambar 4.1 Model Awal AMOS.....	63
Gambar 4.2 Hasil Model Penelitian.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	85
Lampiran 2 Rekapitulasi data penelitian 125 responden.....	86
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	87
Lampiran 4 Analisa Deskriptif.....	92
Lampiran 5 Analisa Kuantitatif.....	96
Lampiran 6 Analisa Kuantitatif dan Analisa Structural Equation Modelling.....	100

## ABSTRAKSI

EKA CANDRA APRIANSYAH. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa PT. TELKOM “Survey Pada Penggunaan Jasa Internet Speedy Di Kota Yogyakarta”. (Dibimbing oleh Heru Tri Sutiono, Dr.Msi. dan R. Hendri Gusaptono, Drs,MM

Perusahaan PT. Telkom hendaknya memberikan pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan, dengan begitu pelanggan percaya bahwa jasa internet Speedy mampu melayani segala keluhan ataupun kebutuhan pelanggan. Dalam memberikan jawaban kepada pelanggan maka perusahaan PT.Telkom memberikan pelayanan internet dengan menggunakan produk yang di beri nama internet Speedy. Adanya layanan internet yang di tawarkan oleh Speedy,maka pelanggan akan loyal dalam mengakses internet. Persaingan yang semakin ketat dalam bisnis telekomunikasi menuntut PT.Telkom di daerah Yogyakarta selaku penyedia jasa internet Speedy harus mampu memberikan suatu layanan yang berkualitas kepada pelanggannya, sehingga dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen pengguna *Speedy* tersebut.

Penelitian ini bertujuan 1). untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsive, assurance,empathy, dan tangible) terhadap kepuasan pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsive, assurance,empathy, dan tangible) terhadap loyalitas pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. 3). Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis kuantitatif.

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan