



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. CAHAYA WIRA SEJAHTERA**

**AKHMAD ALALUDDIN ASSUYUTY
171500128**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Edy Sulistiyawan., S.Si., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADAPT. CAHAYA WIRA SEJAHTERA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Akhmad Jalaluddin Assuyuty

NIM :171500128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk diuji:

Tanggal : 08 April 2022

Dosen Pembimbing,

Dr. Edy sulistiyawan, S.Si., M.Si

NPP : 0603512/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya wira sejahtera

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Akhmad Jalaluddin Assuyuty
- b. NIM : 171500128
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat e-mail : jalaluddinahmad349@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwiarta, SE., MM.
NPP : 1109598/DY

Surabaya, 08 April 2022
Dosen Pembimbing,

Dr. Edy sulistyawan, S.Si.,M.Si
NPP : 0603512/DY

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juli

Tahun : 2022

Pengaji I

Pengaji II

Dr.Taqalikul Afkar,S.pd.,M.pd.,
M.Ak.,CBOA,CPRW,CCMA,,
CPSP,CSSA,CCBP,CSEM,CSSWB,,
CODP,CSOPA
NPP : 1607787/DY

Nurdina. S.E., M.S.A
NPP : 1609816/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Akhmad Jalaluddin Assuyuty
NIM : **171500128**

Program Studi: Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Cahaya Wira Sejahtera" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 08 April 2022

Mahasiswa,

Akhmad jalaluddin assuyuty

NIM :171500128

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahiRobbil'almiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Cahaya Wira Sejahtera**".

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Edy Sulistiyawan., S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Selanjutnya disampaikan kepada pimpinan perusahaan tempat mengadakan penelitian, orang tua, teman sejawat dll.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 08 April 2022
Penulis,

Akhmad jalaluddin assuyuty

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas takdirmu saya bisa menyelesaikan skripsi yang sebagai tugas akhir akhir saya dengan tepat waktu.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya. Untuk bapak terimakasih telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, memberi semangat dan doa, serta untuk perjuangannya menjadikan saya seperti ini. Lalu untuk ayah dan ibu, terimakasih atas doa dan kasih sayang yang telah diberikan.

Terimakasih selanjutnya saya ucapkan untuk keluarga besar saya, yang telah membantu dan juga mendoakan saya selama saya mengerjakan skripsi ini.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh dosen dan staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi yang dibutuhkan. Dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta untuk karyawan "PT. Cahay Wira Sejahtera"Desa Beciro Kecamatan Wonoayu Kab, Sidoarjo yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.

Ucapan terimakasih juga sembahkan untuk teman-teman kelas Manajemen B 2017, teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Prodi Manajemen, teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas perhatian dan kenangan yang telah diberikan selama ini.

MOTTO

“Selalu berusaha yang terbaik dalam mencapai impian, jangan mudah menyerah dan selalu semangat saat berjuang”.

Abstract

This study uses quantitative research methods that aim to explain the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at PT. heroic light. This study uses a quantitative descriptive method. The number of samples in this study were 50 respondents. The respondents in this study were consumers of PT. heroic light. Determination of the sample using random sampling technique. Data collection techniques by giving questionnaires to respondents. In proving and analyzing this, validity and reliability tests are used, classical assumption test, multiple linear regression test and f test (simultaneous) and t test (partial). The results showed that there was a positive and significant influence on the service quality variable and customer satisfaction variable on customer loyalty at PT Cahaya Wira Sejahtera.

*Keywords:*Service quality, buyer's satisfaction, buyer's loyalty

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang ada di PT. cahaya wira sejahtera. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah konsumen PT. cahaya wira sejahtera. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan PT Cahaya Wira Sejahtera.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Sidang Skripsi	iv
Bukti Pernyataan keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Persembahan	vii
Motto	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II Telaah Pustaka	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.3 Asas Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2.2 Aspek Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2.2.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2.5 Mempertahankan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	21
2.2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.3.2 Aliran Loyalitas Pelangan	21
2.2.3.3 Jenis Loyalitas Pelanggan	23
2.2.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggn	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III Metode Penelitian	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Data Primer	32
3.3.2 Data Sekunder	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Metode Kuisioner	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definsi Operasional Variabel....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	36
4.6.1.1Uji Validitas.....	36
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.6.4 Metode Analisis Regeresi Berganda	40
3.6.5 Uji Hipotesis	41
3.6.5.1 Uji t.....	41
3.6.5.2 Uji F.....	41
3.6.5.3 Uji R^2 Uji	42

BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	43
4.1.1 Profil PT. Cahaya Wira Sejahtera	43
4.1.1.1. Visi -Misi	43
4.1.2.2 Pembagian Kerja	44
4.1.2. Karakteristik Responden	47
4.1.3. Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin ..	48
4.1.4. Karakteristik Responden Bedasarkan Umur	48
4.1.5. Karakteristik Responden Bedasarkan Status Pendidikan.....	49
4.1.7.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.1.7.2. Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.1.7.3. Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	52
4.2. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.1 Uji Normalitas	54
4.2.2 Uji Linieritas	57
4.2.3 Uji Multikolinielitas.....	57
4.2.4 Uji Heteroskedastisitas	58
4.3 Uji Hipotesis (Analisis Linieritas Berganda).....	60
4.3.1 Uji F.....	62
4.3.2 Uji t	64
4.3.3 R ² atau Koefisien Determinasi	67
4.4 Pembahasan.....	68
BAB V Simpulan dan Saran	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
Daftar Pustaka	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Distribusi Populasi Berdasar Jenis Kelamin	25
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator	27
Tabel 3.3 Kriteria Skala Likert.....	29
Tabel 3.1 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.2 Variabel Dan Indikator	40
Tabel 3.3 Kriteria Untuk Mengukur Jawaban Responden Skala Likert	41
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Bedasarkan Umur	55
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Bedasarkan Status Pendidikan	56
Tabel 4.4. Bangunan PT. Cahaya Wira Sejahtera Terlihat Indah Dan Bersih	57
Tabel 4.5. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memiliki Staff Yang Rapi Dan Menarik	58
Tabel 4.6. PT. Cahaya Wira Sejahtera. Memiliki Fasilitas Dasar Seperti Toilet Yang Mumpuni	59
Tabel 4.7. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Pelayanan Seperti Keinginan Pelanggan	60
Tabel 4.8. Pihak PT. Cahaya Wira Sejahtera Bersikap Sopan	61
Tabel 4.9. Pihak PT. Cahaya Wira Sejahtera Terlihat Bersungguh Sungguh Menangani	62
Tabel 4.10. PT. Cahaya Wira Sejahtera Mengerjakan Tugas Dengan Teliti Dan Tepat Waktu	63
Tabel 4.11. Pihak PT. Cahaya Wira Sejahtera Membantu Jika Ada Permasalahan Pada Pengerjaan	64
Tabel 4.12. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Informasi Yang Lugas Sebelum Pelayanan Diberikan	65
Tabel 4.13. PT. Cahaya Wira Sejahtera Tanggap	

Memberikan Pelayanan	66
Tabel 4.14. PT. Cahaya Wira Sejahtera Melayani Dengan Baik	67
Tabel 4.15. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Pelayanan Sesuai Prosedur	68
Tabel 4.16. PT. Cahaya Wira Sejahtera Mempunyai Pengetahuan Dan Kemampuan Menganalisis Pekerjaan	69
Tabel 4.17. Client Merasa Yakin Karena PT. Cahaya Wira Sejahtera Cukup Meyakinkan	70
Tabel 4.18. PT. Cahaya Wira Sejahtera Mampu Menyediakan Kebutuhan Client	71
Tabel 4.19. Produk Nitrogen Yang Diberikan PT. Cahaya Wira Sejahtera Sesuai Harapan	72
Tabel 4.20. Produk Nitrogen Yang Diberikan PT. Cahaya Wira Sejahtera Sesuai Dengan Apa Yang Di Informasikan ...	73
Tabel 4.21. Produk Nitrogen Yang Diberikan PT. Cahaya Wira Sejahtera Sesuai Dengan Apa Yang Dibayarkan	74
Tabel 4.22. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Layanan Sesuai Dengan Yang Diharapkan	75
Tabel 4.23. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Layanan Sesuai Dengan Prosedur	76
Tabel 4.24. PT. Cahaya Wira Sejahtera Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Dibayarkan	77
Tabel 4.25. Rasa Senang Bisa Memperoleh Layanan Dari PT. Cahaya Wira Sejahtera	78
Tabel 4.26. Senang Membeli Produk Nitrogen PT. Cahaya Wira Sejahtera	79
Tabel 4.27. Senang Berinteraksi Dengan PT. Cahaya Wira Sejahtera	80
Tabel 4.28. Harga produk nitrogen sesuai dengan kualitas produk dan layanan	81

Tabel 4.29. Harga Produk Nitrogen Sesuai Dengan Harapan Pelanggan	82
Tabel 4.30. Harga Produk Nitrogen Sesuai Dengan Produk Nitrogen Lain Dipasaran	83
Tabel 4.31. Jika Membutuhkan Produk Nitrogen Lagi Dalam Waktu Dekat Saya Akan Tetap Menghubungi PT. Cahaya Wira Sejahtera	84
Tabel 4.32. Jika Membutuhkan Produk Nitrogen Lagi Dalam Waktu Yang Lama Saya Akan Tetap Menghubungi PT. Cahaya Wira Sejahtera	85
Tabel 4.33. Pembiasaan Diri Untuk Tetap Menggunakan Produk Nitrogen PT. Cahaya Wira Sejahtera	86
Tabel 4.34. Pembiasaan Diri Untuk Tetap Menggunakan Layanan PT. Cahaya Wira Sejahtera	87
Tabel 4.35. Menyukai Layanan PT. Cahaya Wira Sejahtera	88
Tabel 4.36. Menyukai Produk Nitrogen PT. Cahaya Wira Sejahtera	89
Tabel 4.37. Jika Disuruh Memilih Kembali Untuk Memesan Produk Serupa, Tetap Memilih PT. Cahaya Wira Sejahtera Dari Pada Yang Lain	90
Tabel 4.38. PT. Cahaya Wira Sejahtera Selalu Menjadi Alternatif Pilihan Dalam Memesan Produk Nitrogen	91
Tabel 4.39. Keyakinan Pelayanan PT. Cahaya Wira Sejahtera Adalah Yang Terbaik	92
Tabel 4.40. Keyakinan Produk Nitrogen PT. Cahaya Wira Sejahtera Adalah Yang Terbaik	93
Tabel 4.41. Jika Ada Yang Membutuhkan Produk Serupa Akan Merekomendasikan PT. Cahaya Wira Sejahtera	94
Tabel 4.42. Menceritakan Ke Orang Lain Dimana	

Saya Memperoleh Layanan	95
Tabel 4.43. Hasil Validitas	96
Tabel 4.44. Hasil Reliabilitas	98
Tabel 4.45. Uji Normalitas	100
Tabel 4.46. Tabel Uji linieritas Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kualitas Pelayanan	101
Tabel 4.47. Uji linieritas Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	102
Tabel 4.48. Uji Multikolinieritas	103
Tabel 4.49. Uji Heteroskedastitas dengan Metode Gelsjer	105
Tabel 4.50. Tabel Perhitungan Uji Autokorelasi	105
Tabel 4.51. Perhitungan Coeficients	108
Tabel 4.52. Perhitungan Uji F	110
Tabel 4.53. Perhitungan Uji t	111
Tabel 4.54. Perhitungan KoefisienDeterminansi	113

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 2 : Surat Balasan "PT. Cahaya wira sejahtera"
Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal
Lampiran 5 : Catata Ujian Proposal Skripsi
Lampiran 6 : Kuesioner
Lampiran 7 : Tabel Durbin Watson
Lampiran 8 : r_{tabel}
Lampiran 9 : t_{tabel}
Lampiran 10 : Data Karakteristik Responden Kuesioner
Lampiran 11 : Hasil Jawaban Kuesioner Responden
Lampiran 12 : Uji Validitas SPSS
Lampiran 13 : Uji Reliabilitas SPSS
Lampiran 14 : Uji Asumsi Klasik SPSS
Lampiran 16 : Foto Dengan Pelanggan