



UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Nusantara Traisser

Luthfia 'Aulia Rachmah Nadyansa
181500058

Dosen Pembimbing
Ferry Hariawan, S.E., M.M.

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

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT.
NUSANTARA TRAISSER**

SKRIPSI

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

**LUTHFIA 'AULIA RACHMAH NADYANSA
NIM: 181500058**

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pemasaran,
Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas
Pelanggan di PT. Nusantara Traisser

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Luthfia 'Aulia Rachmah Nadyansa
- b. NIM : 181500058
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk diuji

Tanggal : 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



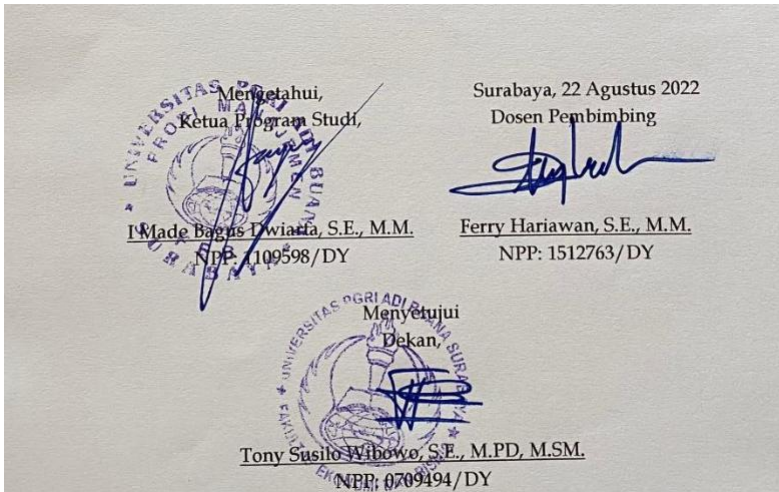
Ferry Hariawan, S.E., M.M.
NPP. 1512763/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Nusantara Traisser

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Luthfia 'Aulia Rachmah Nadyansa
- b. NIM : 181500058
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : luthfianadya09@gmail.com



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Senin
Tanggal : 01 Agustus
Tahun : 2022

Penguji I



Drs. Subakir, M.M
NPP.8607129/DY

Penguji II



Siti Samsiyah, S.E, M.M
NPP. 1511749 /DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Luthfia 'Aulia Rachmah Nadyansa

NIM : 181500058

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Nusantara Traisser” 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 dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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



KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Nusantara Traisser”**.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan saran saat pelaksanaan maupun saat melakukan penulisan skripsi, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Soebandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ferry Hariawan S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama kuliah.
6. Lanang Ahmad Yaqin selaku HRD dari PT. Nusantara Traisser yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu atas nasihat yang selama ini diberikan dan atas kasih sayang, kesabaran yang telah diberikan serta iringan do'a yang selalu menyertai dalam setiap langkah menuju kesuksesan.

8. Teman-teman Manajemen F 2018, terutama teman-teman dekat penulis (Faisal, Wahyu, Hafid, Virgi, Nurul, Safira) yang telah membantu dan memberi dukungan hingga terselesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pihak pembaca maupun pengoreksi jika terdapat kesalahan dalam penulisan, penyusunan maupun kesalahan lain yang tidak berkenan di hati pembaca maupun pengoreksi, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Agustus 2022

Penulis,

Luthfia 'Aulia Rachmah Nadyansa

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

Dengan saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya. Untuk Ayah terima kasih telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, memberi semangat dan doa, dan untuk perjuangannya menjadikan saya seperti ini. Lalu untuk Ibu terima kasih atas doa dan kasih sayang yang telah diberikan.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada seluruh Bapak/Ibu dosen dan *staff* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi yang dibutuhkan. Dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta untuk *staff* PT. Nusantara Traisser yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian ini.

Ucapan terima kasih saya sampaikan untuk teman-teman Manajemen F 2018 terutama teman-teman dekat saya dan teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian dan kenangan yang telah diberikan selama ini.

MOTTO

“Yang paling berat menerima siksaan di hari kiamat ialah orang yang berilmu, tetapi ilmunya tidak bermanfaat”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran	13
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	27
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	31

2.3 Kerangka Konseptual	37
2.4 Hipotesis	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	43
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	46
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.3 Lokasi Penelitian	48
3.4.4 Waktu Penelitian	48
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
3.5.1 Variabel Penelitian	48
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	51
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	52
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda	54
3.6.4 Pengujian Hipotesis	54

BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	57
4.2 Penyajian Data Variabel	59
Tabel 4.3	59
4.2.1 Komunikasi Pemasaran	59
4.2.2 Kualitas Pelayanan	61
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	61
4.2.4 Loyalitas Pelanggan	62
4.3 Uji Instrumen	63
4.3.1 Uji Validitas	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.4 Uji Asumsi Klasik	66
4.4.1 Uji Normalitas	66
4.4.2. Uji Multikolinearitas	67
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	68
4.4.4 Uji Autokorelasi	70
4.5 Regresi Linier Berganda	71
4.6 Uji Hipotesis	73
4.6.1 Uji t	73
4.6.2 Uji f	74
4.7. PEMBAHASAN.....	75
4.7.1 Komunikasi Pemasaran (X1) Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	75

4.7.3 Kepuasan Pelanggan (X3) Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	75
4.7.4 Komunikasi Pemasaran (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	75
BAB V.....	77
SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 SIMPULAN.....	77
5.2 SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
DAFTAR LAMPIRAN.....	83
KUESIONER PENELITIAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1 Skala <i>Likert</i>	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.3 Skala <i>Likert</i>	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Pemasaran...	68
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4.8 Uji Validitas.....	73
Tabel 4.9 Uji Realibilitas.....	74
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.11 Uji Multikolineritas.....	76
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.15 Uji t.....	81
Tabel 4.16 Uji F.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	45
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	48
Gambar 4.3 Struktur Organisasi	66
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Tabulasi Data
- Lampiran 9 : Distribusi Frekuensi
- Lampiran 10 : Uji Validitas
- Lampiran 11 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 : Uji Hipotesis