



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.
Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur**

Hera Amalia Nurdina
191500177

Dosen Pembimbing
Siti Samsiyah, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. MANUNGGAL SEJATI NGAWI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hera Amalia Nurdina
NIM : 191500177

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSetujuan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hera Amalia Nurdina
b. NIM : 191500177
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak diuji:

Tanggal : Desember 2022

Dosen Pembimbing



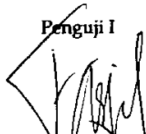
Siti Samsiyah, S.E., M.M
NPP. 1511749/DY

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:

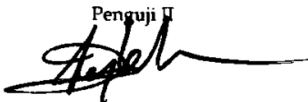
Nama : Hera Amalia Nurdina
NIM : 191500177
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur
Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Maret
Tahun : 2023

Penguji I



Fachrudin As'ari, A.Psi., M.M., Dr
NPP. 1202612/DY

Penguji II



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

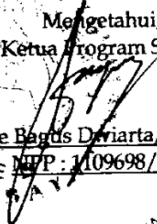
HALAMAN PENGESAHAN

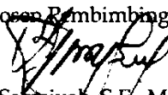
Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejai Ngawi Jawa Timur


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Hera Amalia Nurdina
- b. Nim : 191500177
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- e. Alamat Email : heraamalia177@gmail.com

Sidoarjo, 10 April 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Daviarta, S.E., M.M
NPP : 1109698/DY

Dosen Pembimbing

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

Menyetujui
Dekan

Ferry Satrio Wibowo, SE., M.PD., MSM
NPP : 0009494/DY

LEMBAR PERSITUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hera Amalia Nurdina
b. NIM : 191500177
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:

Surabaya, 15 Maret 2023

Dosen Pembimbing



Siti Samsyah, S.E., M.M

NPP / NII¹:1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hera Amalia Nurdina

Nim : 191500177

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dilihat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Agustus 2023

Mahasiswa,



Hera Amalia Nurdina

NIM: 191500177

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Siti Samsiyah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Titan Triantoro, S.Sos, selaku Manajer Operasional PT. Manunggal Sejati yang telah memberikan ijin dan membantu pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu pegawai PT. Manunggal Sejati Ngawi.
7. Papa dan mama yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk saya .
8. Pak Syaiful, Afif, Lia dan Ronald yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada pemilik NIM: 201080200006, terima kasih sudah selalu support apapun kegiatan saya dan memberikan keyakinan kalau saya bisa, banyak hal yang saya pelajari sejak awal kita bertemu mulai dari kehidupan sederhana mu, sikap mu yg selalu rendah hati serta caramu dalam menyikapi

amarah. Terima kasih untuk kenangan, waktu serta pengorbanan yang sudah diberikan selama 1 tahun ini. Semoga Allah SWT selalu menyertai langkahmu dan semoga kamu bahagia dengan takdirmu, seperti skripsi yang akan abadi ini serta kenangan dengan mu akan abadi di hatiku.

10. Teman kkn kamar 2 terimakasih atas kenangan 1 bulan yang sangat indah dan terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidupku yang tak akan terulang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh darisempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 12 Maret 2023

Hera Amalia Nurdina

Motto:

I see, I will have years of breaking, but know, I will have years of growing, too. I will have years uprooted change, but know, I will have years of comfort too. There is purpose to everything. Let my scars remain as what they are reminder of my growth. Let my pain remain as what it.

(Hera Amalia Nurdina)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial dan simultan pengaruh variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Manunggal Sejati. Berdasarkan studi sebelumnya, telah ditunjukkan bahwa variabel-variabel yang terdaftar berperan dalam kualitas layanan. Populasinya adalah pelanggan sebanyak 114 responden. Purposive sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel, sedangkan aplikasi SPSS versi 22.0 digunakan untuk analisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pengujian validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi, Jawa Timur.

Kata kunci : layanan, pelanggan, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

This study aims to determine the effect partially or simultaneously the variables of service quality, customer value and customer satisfaction on customer loyalty in PT Manunggal Sejati. Based on previous studies, the listed variables are proven to have a position on service quality. The population taken is the customers with a total sample of 114 respondents. The method used in sampling is purposive sampling, while for data analysis using SPSS version 22.0. The data analysis technique used is descriptive analysis by testing the validity, reliability and classical assumptions. The results showed that partially, service quality, customer value and customer satisfaction have a significant influence on customer loyalty. Service quality, customer value and customer satisfaction together have a significant effect on customer loyalty at PT. Manunggal Sejati Ngawi, East Java.

Keywords: *service, customer, satisfaction, loyalty*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.3 Nilai Pelanggan.....	24
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	27
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	36
2.3 Kerangka Konseptual	41
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan.....	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel.....	47
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	48

3.3 Jenis Data, Sumber Data Pengumpulan Data	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel	52
3.5.1 Variabel Penelitian.....	52
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6 Teknik Analisa Data.....	56
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.6.4 Uji Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	65
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.1.3 Karakteristik Responden.....	66
4.1.4 Distribusi Frekuensi.....	70
4.1.5 Uji validitas dan reliabilitas	73
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi	84
4.1.9 Uji t.....	84
4.1.10 Uji F.....	86
4.2 Pembahasan	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	51
Tabel 3.2	Tingkat Reliabilitas.....	58
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden.....	69
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	70
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Nilai Pelanggan.....	71
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.13	Interpretasi Tingkat Reliabilitas.....	78
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.17	Hasil Uji t	85
Tabel 4.18	Hasil Uji F	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	79

