

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT TELKOM DATEL SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



Oleh

NI LUH WIDIANI

NIM. 1617041166

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Ni Luh Widiani ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 07 Juni 2023

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat - syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

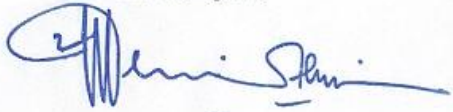
Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Juni 2023

Mengetahui

--Ketua ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof.Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Telkom Datel Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 07 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Widiani
NIM.1617041166

KATA PERSEMBAHAN

"Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan kemudahan yang diberikan , sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik"

"Kepada Pembimbing, Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M. dan Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. sudah memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, serta mengantarkan saya pada kelulusan "

"Keluarga tercinta. Made Mertama (Bapak), Made Wijani (Ibu), Gede Agus Mas Supriadi,S.Pd. (Suami), Made Indah Dwi Payanti & Nyoman Panca Suka Artawan (Adik). Untuk doa dan motivasi serta dukungan fisik, moral & finansial yang terus diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

"Untuk sahabat dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu"

Terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul "**Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Telkom Datel Singaraja**". Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

- (1) Prof. Dr. I Wayan Lasmawan , M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha .
- (2) Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha .
- (4) Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha .
- (5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini .
- (6) Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini .
- (7) Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku - buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi .
- (10) Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta adik tersayang, Suami serta keluarga besar terkasih yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan studi dan skripsi .
- (11) Sahabat saya : Devie Aris Sagita serta teman - teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini .
- (12) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per - satu yang telah membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 12 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16

2.5 Hubungan antar Variabel	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Kerangka Pemikiran.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4 Sampel Penelitian.....	28
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.3.1 Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.3.2 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	47
4.3.3 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49

4.3.4 Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Pelanggan.....	51
4.5 Implikasi	52
 BAB V PENUTUP.....	 55
5.1 Rangkuman	55
5.2 Simpulan	56
5.3 Saran	56
 DAFTAR RUJUKAN	 58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brands Index kategori ISP Fixed.....	2
Tabel 1.2 Tingkat Pengguna Indihome pada Datel Singaraja.....	3
Tabel 1.3 Data Observasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	4
Tabel 1.4 Data Observasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	6
Tabel 1.5 Data Observasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	33
Tabel 3.6 Sumbangan Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Output SPSS Analisis Jalur.....	41
Tabel 4.5 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
Gambar 3.1 Sub Struktur Keseluruhan Pengaruh X_1 terhadap Y	34
Gambar 3.2 Sub Struktur Keseluruhan Pengaruh X_2 terhadap Y	35
Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh X_1 terhadap X_2	36
Gambar 3.4 Sub Struktur Pengaruh X_1 terhadap Y Melalui X_2	37
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2: Ketentuan Kuesioner Awal Penelitian.....	65
Lampiran 3: Hasil Data Ordinal dan Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar	67
Lampiran 4: Output Hasil Uji Reabilitas dan Uji Validitas	81
Lampiran 5: Ouput Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	89
Lampiran 6: Deskripsi Data Responden	91

