

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN INTERNET  
INDIHOME DI KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**



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

**2025**

# SKRIPSI

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

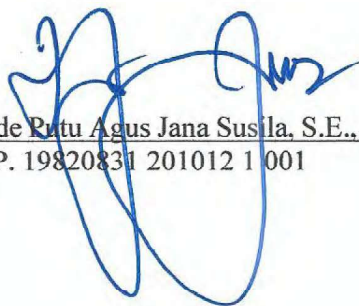
**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 19820729 201012 2 003

Pembimbing II,



Gede Ratu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A.  
NIP. 19820831 201012 1 001

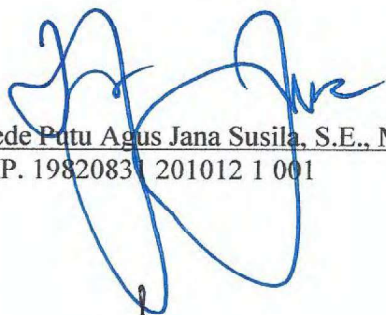
Skripsi oleh Made Dhana Mahendra Rahjasa  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 18 Juni 2025

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 19820729 201012 2 003

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A.  
NIP. 19820831 201012 1 001

(Anggota)



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 19830921 201304 1 001

(Anggota)

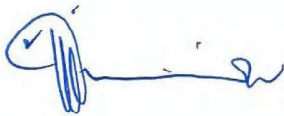
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 18 Juni 2025

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 19910607 202012 2 017

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 19790616 200212 1 003

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Internet IndiHome di Kota Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan serta 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, 2 Maret 2025  
Yang membuat pernyataan,



Widada Dhana Mahendra Rahjasa  
NIM. 2117041096

## MOTTO

**“The most rewarding things in life takes time and effort.”**



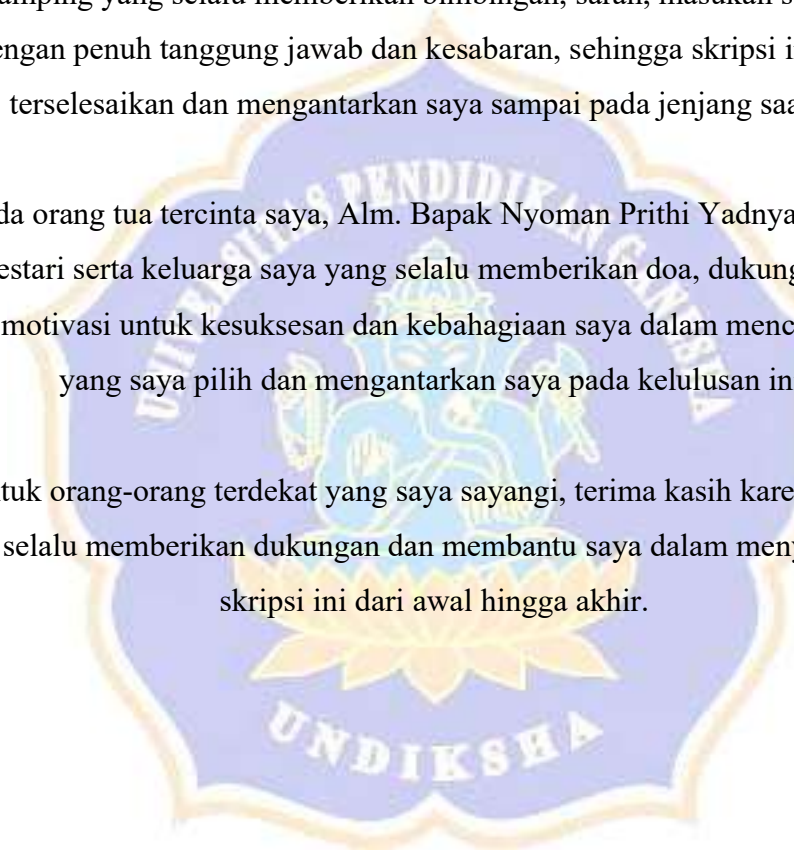
## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku pembimbing pendamping yang selalu memberikan bimbingan, saran, masukan serta arahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya sampai pada jenjang saat ini.

Kepada orang tua tercinta saya, Alm. Bapak Nyoman Prithi Yadnya dan Ibu Ni Luh Westari serta keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan semangat serta motivasi untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya dalam mencapai tujuan yang saya pilih dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk orang-orang terdekat yang saya sayangi, terima kasih karena selalu ada, selalu memberikan dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.





## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan yang Maha Esa) atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, yang mana skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Internet IndiHome di Kota Singaraja”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Diselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang terlibat, sehingga penulis dapat mengatasi berbagai hambatan di dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam setiap proses bimbingan hingga pada akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Lingkungan Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sebelumnya telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung
7. Yang teristimewa dan penulis banggakan yaitu Alm. Bapak Nyoman Prithi Yadnya dan Ibu Ni Luh Westari, selaku orang tua penulis serta keluarga yang tanpa henti dalam memberikan motivasi, doa, nasihat moral, serta dukungan material di dalam mendukung penulis dan menjadi penyemangat untuk terselesaikannya skripsi ini.



8. Orang-orang terdekat yang penulis sayangi yang telah membantu, menghibur, memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.



Singaraja, 2 Maret 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| ABSTRAK .....                                            | i       |
| PRAKATA.....                                             | ii      |
| DAFTAR ISI .....                                         | iv      |
| DAFTAR TABEL.....                                        | vii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | viii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | ix      |
| <br>                                                     |         |
| BAB I PENDAHULUAN                                        |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....              | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....                | 10      |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                             | 11      |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....                     | 11      |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                               | 12      |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....                       | 12      |
| <br>                                                     |         |
| BAB II KAJIAN TEORI                                      |         |
| 2.1 Loyalitas Pelanggan .....                            | 14      |
| 2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....               | 14      |
| 2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ..... | 15      |
| 2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....                | 18      |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                             | 18      |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                 | 18      |
| 2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....  | 19      |
| 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....                 | 20      |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan.....                              | 21      |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                | 21      |
| 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....   | 22      |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....                  | 23      |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....           | 24      |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel .....                        | 33      |

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.1 Hubungan Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas<br>Pelanggan .....                  | 33 |
| 2.5.2 Hubungan Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan<br>Pelanggan .....                   | 34 |
| 2.5.3 Hubungan Langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas<br>Pelanggan .....                  | 35 |
| 2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan<br>melalui Kepuasan Pelanggan..... | 36 |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....                                                                       | 37 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....                                                                     | 39 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                                                                                                                       | 40 |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....                                                                                                                | 40 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                                                             | 41 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                                                                       | 42 |
| 3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                                                                                      | 43 |
| 3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....                                                                                                                   | 43 |
| 3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....                                                                                                                | 44 |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....                                                                                                             | 47 |
| 3.6.1 Rancangan Pengujian Hipotesis.....                                                                                                             | 47 |
| 3.6.1.1 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....                                        | 47 |
| 3.6.1.2 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....                                   | 48 |
| 3.6.1.3 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan<br>( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....                                        | 49 |
| 3.6.1.4 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan<br>Pelanggan ( $X_2$ )..... | 50 |
| 3.6.2 Pengujian Hipotesis.....                                                                                                                       | 52 |

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Data .....                                                                                                    | 53 |
| 4.2 Pengujian Hipotesis .....                                                                                               | 55 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan<br>(Y).....                                        | 58 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan<br>( $X_2$ ) .....                                  | 59 |
| 4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan<br>(Y).....                                        | 59 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan<br>(Y) melalui Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....  | 60 |
| 4.2.5 Pengujian Mediasi Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) pada Kualitas<br>Pelayanan ( $X_1$ ) dan Loyalitas Pelanggan (Y) ..... | 60 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                                        | 61 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                        | 61 |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....                                                          | 66 |
| 4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....                                                         | 70 |
| 4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan<br>melalui Kepuasan Pelanggan.....                           | 76 |
| 4.4 Implikasi .....                                                                                                         | 80 |
| 4.5 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                           | 82 |

## BAB V PENUTUP

|                    |    |
|--------------------|----|
| 5.1 Rangkuman..... | 83 |
| 5.2 Simpulan.....  | 84 |
| 5.3 Saran .....    | 85 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR RUJUKAN ..... | 87 |
|----------------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 92 |
|---------------|----|

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                                                                               | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Data <i>Top Brand Index ISP</i> Indonesia.....                                                                                                                            | 3       |
| Tabel 1.2 Data Pengalaman Pengguna <i>ISP</i> Indonesia.....                                                                                                                        | 4       |
| Tabel 1.3 Data Pertumbuhan Pengguna IndiHome di Kota Singaraja<br>Tahun 2024.....                                                                                                   | 7       |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                                                                                                                 | 24      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                                                                                                             | 42      |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....                                                                                                                                     | 45      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....                                                                                                                                  | 46      |
| Tabel 3.4 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung<br>X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y.....                                                           | 51      |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....                                                                                                                                             | 54      |
| Tabel 4.2 <i>Output</i> SPSS Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas<br>Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan<br>Internet IndiHome di Kota Singaraja.....    | 55      |
| Tabel 4.3 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap<br>Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna<br>Layanan Internet IndiHome di Kota Singaraja..... | 58      |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....                                                                                                                      | 62      |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....                                                                                                                      | 71      |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....                                                                                                                     | 76      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                                                                  | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 <i>Google Review</i> pada Plasa Telkom Singaraja.....                                                                                                        | 6       |
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....                                                                                                                                         | 38      |
| Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....                                                         | 47      |
| Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....                                                    | 48      |
| Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )<br>terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....                                                         | 49      |
| Gambar 3.4 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan<br>Pelanggan ( $X_2$ ) .....                | 50      |
| Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas<br>Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan<br>Internet IndiHome di Kota Singaraja..... | 57      |





## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                           | Halaman |
|----------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....             | 92      |
| Lampiran 02. Data Kuesioner Sampel Kecil.....      | 96      |
| Lampiran 03. Data Kuesioner Sampel Besar.....      | 98      |
| Lampiran 04. Hasil Validitas dan Reliabilitas..... | 103     |
| Lampiran 05. Uji Analisis Jalur.....               | 106     |
| Lampiran 06. Dokumentasi.....                      | 107     |

