

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Pada PT. KARYA MUDA MANDIRI KATOL MADURA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas  
syarat-syarat guna memperoleh gelar  
sarjana ekonomi*



**Disusun Oleh:**

**IBROHIM ZUBER**

**Nomor Pokok : K.2019.1.34957**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCUWARA  
MALANG  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Pada PT. KARYA MUDA MANDIRI KATOL MADURA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas  
syarat-syarat guna memperoleh gelar  
sarjana ekonomi*



**Disusun Oleh:**

**IBROHIM ZUBER**

**Nomor Pokok : K.2019.1.34957**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCĒWARA  
MALANG**

**2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Oleh :

IBROHIM ZUBER


K.2019.1.34957

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

11 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

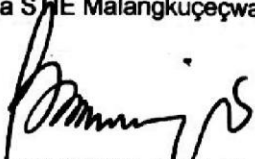
Dosen Pembimbing



DIDIK PRIYO SUGIHARTO , SE, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs. BUNYAMIN , M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 juli 2023



Mahasiswa  
*[Signature]*  
IBRANIM ZUBER

NPK: 34957

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mustain  
Jabatan : Direktur  
Alamat : Katol barat, Geger, Bangkalan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang berindetitas :

Nama : Ibrohim Zuber  
Npk : K.2019.1.34957  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : STIE MALANGKUCECWARA MALANG

Telah selesai melakukan penelitian di PT. KARYA MUDA MANDIRI KATOL yang beralamatkan di Jl. Raya katol barat Kec. Geger Kab. Bangkalan selama 2 bulan, mulai dari tanggal 05 Januari – 28 Februari 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Bangkalan, 29 Juli 2023  
PT. KARYA MUDA MANDIRI KATOL

  
MUSTAIN

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena oleh rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan studi 4 tahun.
2. Orang tua yaitu Ibu Sumiyah dan Ayah Mustain yang selalu merawat, membantu mendampingi, memberi dukungan serta memberi semangat. Serta adik saya atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada saya.
3. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara Malang.

4. Didik Priyo Sugiharto, SE, MM selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa dalam memberikan waktu, tenaga dan ilmunya dengan penuh ketelatenan juga kesabaran.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkuçeçwara Malang atas bimbingan ilmu selama studi yang telah penulis jalani selama 4 tahun ini, dan juga segala bantuan ilmu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan segala pelayanan dan mendukung dalam kegiatan perkuliahan penulis selama 4 tahun ini.
7. Ema Maulidia, SE dan Vhina Rahmawati yang telah saling membagikan ilmu dan informasi terkait penulisan skripsi ini.
8. Fitri Nur Rizka Sari selaku pacar saya yang selalu membantu dan mensupport saya
9. Teman-teman kelas dan juga teman-teman angkatan 2019, terimakasih untuk 4 tahun yang akan selalu saya kenang selama hidup saya.

Malang, 01 Agustus 2023 Penulis,

Ibrohim Zuber

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Karya Muda Mandiri Katol Madura, dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 100 orang, jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner setelah terlebih dahulu di transformasikan kedalam data numeric (angka) dengan menggunakan skala likert. Data tersebut diolah dengan menggunakan software SPSS 23, analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dari hasil koefisien determinasi yang didapatkan adalah 0,885 dan besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Karya Muda Mandiri Katol Madura sebesar 78,4%, dari hasil ANOVA menunjukkan bahwa F hitung sebesar 176,0 sedangkan F tabel sebesar 3,09 yang dapat dilihat pada

$\alpha=0,05$  atau 5%, probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dinyatakan positif, maka hipotesis dalam penelitian ini (H1) diterima.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine and analyze the influence between service quality and customer satisfaction on customer loyalty at PT. Karya Muda Mandiri Katol Madura, in this study using a sample of 100 people, the type of research used is quantitative by processing the data obtained from the questionnaire after first being transformed into numerical data (numbers) using a Likert scale. The data was processed using SPSS 23 software, the analysis used was multiple linear analysis of the results of the coefficient of determination obtained was 0.885 and the magnitude of the influence between service quality and customer satisfaction on customer loyalty at PT. Karya Muda Mandiri Katol Madura is 78.4%, from the ANOVA results it shows that F count is 176.0 while F table is 3.09 which can be seen at  $\alpha = 0.05$  or 5%, the probability is significantly less than 0, 05, namely  $0.000 < 0.05$ , the regression model can be said that in this study service quality and customer satisfaction on customer loyalty are positive, so the hypothesis in this study (H1) is accepted.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

### **KATA PENGANTAR**



Segala puji syukur penulis naikkan kepada Tuhan kami Allah SWT karena rahmat dan hidayahNyapenulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pt. Karya Muda Mandiri Katol Madura)”

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan dan Bahasa pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar penelitian ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 01 Agustus 2023

Penulis,

Ibrohim Zuber

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>Ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined. 1.3</b>
<b>Tujuan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 Tinjauan Teoritis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Tinjauan Empiris .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Jenis Dan Objek Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2 Populasi, Sampel Dan Pengukuran .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3 Variabel Dan Definisi Operasional .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5 Metode Analisis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2 Analisis Data Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3 Pengujian Model.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4 Uji Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5 Uji Koefisien Determinasi (R) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6 Uji Parsial (Uji t) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.7 Uji Simultan (Uji F) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.8 Uji hipotesis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>4.9 Pembahasan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Kesimpulan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Kontribusi Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Saran .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Empiris .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji validitas .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Uji Kolmogrof Smirnov .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas Coefficientsa .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji t) .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Uji validitas .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Uji Realibilitas .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Uji Multikolinieritas Coefficientsa .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Uji Regresi Linier Berganda .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Uji Parsial (Uji t) .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Model Konseptual</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-P</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-P</b> .....	Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kuisisioner</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Lampiran 3 Tabel r</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Lampiran 4 Tabel F</i> .....	Error! Bookmark not defined.

