

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN KARTU SIMPATI
(Survey Pada Pengguna Kartu Simpati di Kota Surakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

**INTAN SETIANA WULANDARI
B100140146**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN KARTU SIMPATI (Survey Pada Pengguna Kartu Simpati di
Kota Surakarta).**

Disusun oleh:

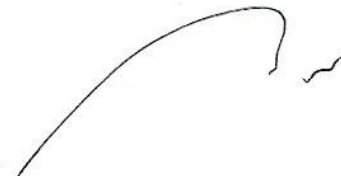
INTAN SETIANA WULANDARI

B 100 140 146

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 29 Desember 2018

Pembimbing Utama,



(Basworo Diby, S.E., M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : **Intan Setiana Wulandari**
NIRM : **B100140146**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas
Pelanggan Kartu Simpati (Survey Pada Pengguna Kartu
Simpati di Kota Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 13 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Intan Setiana Wulandari

MOTTO

“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Al-Baqarah : 282)

Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.. barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung” (QS. Ath-Thalaq: 2-4).

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan teruntuk:

1. Allah SWT,atas semua nikmat yang telah diberikan baik berupa nikmat sehat, nikmat untuk mempunyai kesempatan menyelesaikan studi.
2. Kedua orang tuaku, terima kasih atas do'a, nasehat, serta bantuan finansial demi terselesaikannya studiku ini.
3. Saudaraku ,yang sangat aku sayangi adekku Yusril yang senantiasa memberikan dukungan,semangat,senyum dan doa'nya untuk keberhasilan ini.
4. Sahabat-sahabatku tersayang tanpa semangat,dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin aku sampai disini,terimakasih untuk canda tawa,tangis,dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama 4 tahun ini.
5. Rekan-rekan kuliah Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
6. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr, Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kartu Simpati (Survey Pada Pengguna Kartu Simpati di Kota Surakarta)**”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat kanbimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menjadi orang yang lebih baik dan bertaqwa.
2. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Syamsudin, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Imronudin,SE., M,Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

5. Basworo Dibyo, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan nasehat, semangat dan motivasi, serta doa yang selalu beliau panjatkan untuk saya
9. Saudara-saudaraku yang selalu memberikann semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta,13 Desember 2018

Penulis

Intan Setiana Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Loyalitas Pelanggan.....	7
2. Kualitas Layanan	10
3. Kepuasan	12

4. Citra Merek.....	16
B. Penelitian yang Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian	24
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
C. Data dan Sumber Data	27
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel	28
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	35
B. Deskripsi Data	36
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	38
D. Uji Instrumen Penelitian.....	41
E. Uji Asumsi Klasik	44
F. Pengujian Hipotesis	46
G. Pembahasan	50
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
4.1. Usia Responden.....	37
4.2. Tingkat Pendidikan Responden.....	37
4.3. Jenis Kelamin Responden	38
4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	38
4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	39
4.6. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	40
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	41
4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	42
4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan	42
4.10 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	43
4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	43
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	44
4.13 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Deskripsi Responden

Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas

Lampiran 5 Hasil Pengujian Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 7 Hasil Pengujian Regresi

ABSTRAK

Dinamika persaingan usaha sektor telekomunikasi semakin ketat, sehingga operator seluler berlomba-lomba menciptakan strategi bisnis agar dapat meraih loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna kartu Simpati di Surakarta. Teknik *Sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Simpati. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Simpati. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Simpati.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan, citra merek dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The dynamics of the business competition in the telecommunications sector are getting tougher, so cellular operators are competing to create business strategies in order to achieve customer loyalty. This aims to determine the effect of service quality, satisfaction and brand image on customer loyalty. The population in this study were consumers of users of the Simpati card in Surakarta. The sampling technique used was accidental sampling with a sample of 100 respondents. Methods of collecting data using a questionnaire. The analysis used in this study is a research instrument test, classic assumption test, multiple linear regression analysis test, t test, F test and coefficient of determination (R²). The results obtained from this study are service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service quality, satisfaction, brand image, loyalty.