

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, LOYALITAS  
PELANGGAN, DAN KESENANGAN PELANGGAN INDIHOME  
(STUDI PADA PT TELKOM INDONESIA DATEL PURBALINGGA)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Mencapai Sarjana S1  
Program Studi Manajemen



Oleh:

HARTANTO SETIADI

182304016

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, LOYALITAS**  
**PELANGGAN, DAN KESENANGAN PELANGGAN INDIHOME**  
**(STUDI PADA PT TELKOM INDONESIA DATEL PURBALINGGA)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Mencapai Sarjana S1  
Program Studi Manajemen



Oleh:

HARTANTO SETIADI

182304016

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI**  
**YOGYAKARTA**

2022

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, LOYALITAS  
PELANGGAN, DAN KESENANGAN PELANGGAN INDIHOME  
(STUDI PADA PT TELKOM INDONESIA DATEL PURBALINGGA)

Diajukan Oleh:  
**HARTANTO SETIADI**  
NPM. 182304016

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Pengaji dan dinyatakan sah  
sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 25 Juli 2022

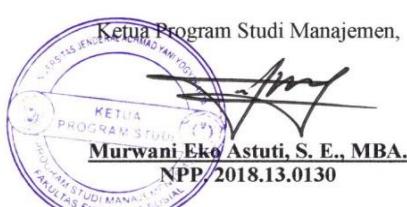
Mengesahkan,

Ketua Pengaji,  
  
**Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.**  
NIDN 0519029002

Pembimbing,  
  
**Niken Widayastuti, S.E., M.M.**  
NIDN 0521107703

Anggota Pengaji 1,  
  
**Megawati Syahril, S.E., MBA.**  
NIDN 0505018501

Anggota Pengaji 2,  
  
**Niken Widayastuti, S.E., M.M.**  
NIDN 0521107703



## **HALAMAN PERNYATAAN**

### **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : HARTANTO SETIADI

NPM : 182304016

Program Studi : Manajemen (S1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Kesenangan Pelanggan Indihome (Studi Pada PT Telkom Indonesia Datel Purbalingga).

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 27 Juli 2022



HARTANTO SETIADI

NPM. 182304016

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah, dan karunianya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Kesenangan Pelanggan.” Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program studi S1 di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal skripsi ini tidak akan selesai dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Ahcmad Yani Yogyakarta
2. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajamen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Ahcmad Yani Yogyakarta
3. Ibu Niken Widystuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi prodi Manajemen Universitas Jenderal Ahcmad Yani Yogyakarta
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Ahcmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Terimakasih kepada ibu dan bapak yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi serta telah membiayai kuliah hingga selesai.

6. Terimakasih kepada teman teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyusun proposal skripsi.
7. Terimakasih untuk semua karyawan PT. Telkom Indonesia datel Purbalingga yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk meneliti di PT. Telkom Indonesia datel Purbalingga sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi hingga akhir.
8. Terimakasih kepada seluruh responden yang telah berkenan dan meluangkan waktunya serta bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, dan seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Maret 2022

Penulis

Hartanto Setiadi

NPM. 182304016

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	7
1.3.    Tujuan Penelitian.....	8
1.4.    Manfaat Penelitian .....	8
1.5.    Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3. Kepercayaan Pelanggan .....	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.5. Kesenangan Pelanggan .....	18
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Berfikir .....	26
2.4. Penurunan Hipotesis .....	28

BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1    Jenis Penelitian .....	34
3.2    Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
3.3    Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.4    Populasi dan Sampel.....	39
3.5    Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6    Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1. Deskripsi Data .....	52
4.2. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	55
4.3. Pembahasan .....	79
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	86
5.1. Simpulan .....	86
5.2. Rekomendasi .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penduduk Purbalingga yang Menggunakan Telepon.....	5
Tabel 1. 2 Data Pelanggan Indihome Cabang Witel Purwokerto 2021 .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3. 2 Data 5 Kecamatan Pelanggan Indihome di Kabupaten Purbalingga....	41
Tabel 3. 3 Jumlah data responden 5 kecamatan di Purbalingga.....	42
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1. Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah .....	52
Tabel 4. 2. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4. 3. Sebaran Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4. 4. Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 5. Uji Validitas .....	56
Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4. 7. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 4. 8. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 9. Statistik Deskriptif Kepercayaan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 10. Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4. 11. Statistik Deskriptif Kesenangan Pelanggan .....	63
Tabel 4. 12. Uji Normalitas .....	67
Tabel 4. 13 Hasil <i>bollen stine bootstrap</i> .....	69
Tabel 4. 14. Batas <i>Mahalanobis Distance</i> .....	69
Tabel 4. 15. Uji <i>Outlier</i> .....	70
Tabel 4. 16. Hasil <i>Degrees Of Freedom</i> .....	73
Tabel 4. 17. Menilai <i>Goodness Of Fit</i> .....	74
Tabel 4. 18. Pengujian Hipotesis .....	77

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....	26
Gambar 4. 1 Path Diagram Sebelum Dikonversi .....	65
Gambar 4. 2 Path Diagram Setelah Dikonversi.....	66

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
PERPUSTAKAAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	93
Lampiran 2. Data Responden .....	99
Lampiran 3. Uji Validitas.....	114
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	115
Lampiran 5. Statistik Deskriptif .....	117
Lampiran 6. Model Penelitian Struktural.....	119
Lampiran 7. Uji Normalitas.....	120
Lampiran 8. Bootstrap.....	121
Lampiran 9. Uji Outlier .....	122
Lampiran 10. Identifikasi Model .....	125
Lampiran 11. Goodness Of Fit .....	125
Lampiran 12. Uji Hipotesis .....	126
Lampiran 13. Surat Izin penelitian .....	128
Lampiran 14. Surat Keterangan Bebas Keuangan .....	129
Lampiran 15. Kartu Bimbingan.....	130
Lampiran 16. Hasil Cek Plagiarisme .....	131