

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PAKET
INDIHOME PT TELKOM DI WILAYAH BANTUL**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION TO
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF INDIHOME
TELKOM IN REGION BANTUL***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



oleh

NARENDRA YOGITAMA

20140410061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Narendra Yogitama

Nomor Mahasiswa : 20140410061

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PAKET INDIHOME PT TELKOM DI WILAYAH BANTUL”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2018



Narendra Yogitama

Motto

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?

(QS. Ar-Rahman : 55)

Life is about accepting the challenges along the way, choosing to keep moving forward,
and savoring the journey.

- Roy T. Bennett -

Bahagia seperlunya, sedih secukupnya.

(Anonym)

You are braver than you believe, stronger than you seem, smarter than you think, and
loved more than you know.

- A.A. Milne, The Pooh Story Book -

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk ...

Yang tidak terhingga untuk yang terkasih, tercinta, dan tersayang Ibu Sakiyah dan Bapak Sie Purnama atas doa yang selalu terlantunkan, perhatian, kasih, dan sayang yang tiada henti, serta dukungan yang selalu mengalir sehingga Rendra dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk adik ku tersayang Fajriati Nur Azizah, Afgha Nisya Nurani dan Muhammad Sadewa Adinata, terimakasih atas semangat dan doa kalian, terimakasih kalian sudah menghibur mas Rendra.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Paket Indihome PT Telkom di Wilayah Bantul”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Siti Dyah Handayani, S.E., M.M., Dr. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Bapak Sie Purnama dan Ibu Sakiyah serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 30 Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Kualitas layanan.....	8
2. Promosi	10
3. Kepuasan Pelanggan	13
4. Loyalitas Pelanggan	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Penurunan Hipotesis	22
D. Model Penelitian	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Subjek dan Objek Penelitian	27
B. Sampel Penelitian.....	27

C. Teknik Penarikan Sampel Penelitian	27
D. Jenis Data Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	28
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
1. Variabel Penelitian.....	29
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
G. Uji Kualitas Instrumen	32
H. Alat Analisis.....	33
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	37
B. Statistik Deskriptif Variabel.....	43
C. Uji Kualitas Instrumen	48
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
D. Analisis <i>SEM</i>	51
E. Uji Hipotesis	60
F. Pembahasan.....	64
BAB V	71
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	71
A. Simpulan	71
B. Keterbatasan Penelitian.....	72
C. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna Telepon di Indonesia.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	43
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas – Kelas Interval.....	444
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	455
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Promosi	466
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	477
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	488
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	500
Tabel 4. 14 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i>	544
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Data.....	555
Tabel 4. 16 <i>Output Bollen-Stine</i>	577
Tabel 4. 17 Uji <i>Outlier</i>	588
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Multicollinearty</i>	6059
Tabel 4. 19 <i>Goodness of Fit Index</i>	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis.....	611

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 4. 1 Diagram Jalur <i>SEM</i>	51
Gambar 4. 2 Model Pengukuran	52
Gambar 4. 3 Output Permodelan <i>Structural Equation Modelling</i>	59