

**PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN “(CUSTOMER DELIGHT)” TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**

**(Studi kasus di DIY)**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER DELIGHT TO CUSTOMER LOYALTY***

***(Study Case in DIY)***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**SAYUGO ADI PURWANTO**  
**20070410056**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**PEMENGARUH KESENANGAN KONSUMEN “(CUSTOMER DELIGHT)” TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**

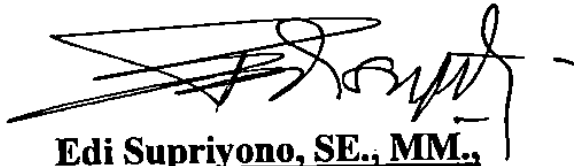
**(Studi kasus di DIY)**

Diajukan oleh

**SAYUGO ADI PURWANTO**

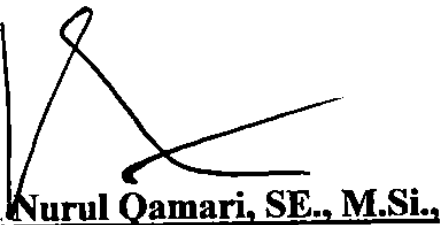
**20070410056**

Skripsi telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 21 Desember 2011  
Yang terdiri dari:

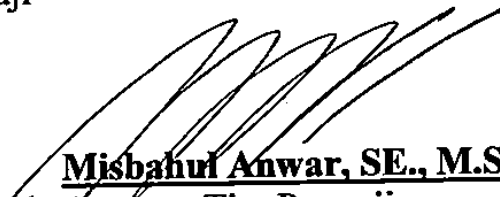


**Edi Supriyono, SE., MM.,**

Ketua Tim penguji



**Nurul Qamari, SE., M.Si.,**



**Misbahul Anwar, SE., M.Si**

## PERNYATAAN

gan ini saya,

na : Sayugo Adi Purwanto

1 : 20070410056

nyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kesenangan Konsumen ”(*Customer Delight*)”**  
**adap Loyalitas Pelanggan Telkomsel” Studi kasus di Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang  
ah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang  
getahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang  
kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi daftar pustaka.  
bila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau  
bitkan orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Desember 2011

## MOTTO

*...an hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.  
(QS. Ali Imran :110)*

*Keberhasilan bukan ditentukan oleh besarnya otak seseorang, tapi keberhasilan dapat diraih dari cara berfikir seseorang yang besar"*

Ku persembahkan teruntuk:  
Ibu & Bapak,  
serta:

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Customer Delight terhadap Loyalitas pelanggan Telkomsel. Survei dilakukan terhadap Masyarakat diwilayah Provinsi DIY dan Obyek penelitian adalah Telkomsel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Sebanyak 100 eksemplar kuesioner diambil sebagai sampel untuk penelitian ini.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisa menunjukkan adanya lima temuan. 1) *Variabel customer delight (justice, esteem, dan finishing touch)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel loyalitas. 2) Variabel *justice* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 3) Variabel *esteem* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 4) Variabel *finishing touch* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. 5) Variabel *esteem* memiliki pengaruh yang paling kuat dan signifikan terhadap variabel loyalitas.

Perusahaan harus terus memperbaiki pelayanan, kekuatan, keunggulan, dan keunikan dari produk Telkomsel agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum. Wr. Wb*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur atas segala nikmat yang diberikan Allah SWT telah memberikan kesehatan dan kesempatan dalam penulisan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kesenangan Konsumen (*Customer Delight*) terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada wilayah DIY)**".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil skripsi ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi serta memberikan kontribusi *literature* dan riset pada teori keputusan pembelian.

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

1. Bapak Ir. H.M. Dasron Hamid, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Edi Supriyono, M.M., yang dengan penuh kesabaran telah memberikan petunjuk, bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan do'a, dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik yang membangun dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk pendalaman karya tulis dengan topik ini.

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 21 Desember 2011

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Perusahaan jasa.....	9
2. Customer Delight .....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	13
4. Perbedaan Customer Delight dengan Kepuasan Pelanggan.....	13
5. Loyalitas.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Hipotesa .....	21
D. Model Penelitian .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
A. Subyek dan Obyek Penelitian .....	25

B. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
C. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
E. Uji Kualitas Instrumen .....	30
F. Analisis Data.....	31
G. Uji Hipotesis.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian .....	35
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	35
2. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	44
B. Deskripsi Responden .....	44
C. Uji Kualitas Instrumen.....	47
1. Uji Validitas .....	47
2. Uji Reliabilitas .....	49
D. Hasil Penelitian .....	50
1. Analisis Regresi Berganda.....	50
2. Pengujian Model.....	52
3. Uji Simultan (Uji Statistik F).....	52
4. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	52
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	54
E. Pembahasan .....	55
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	59
B. Saran .....	59
- - - - -	60



## DAFTAR TABEL

abel 2.1	Perbedaan Customer satisfaction dan Customer Delight .....	14
abel 2.2	Jenis-jenis loyalitas pelanggan .....	17
abel 3.1	Pengukuran Instrumen .....	29
abel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan umur .....	45
abel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
abel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	46
abel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Telkomsel .....	46
abel 4.5	Uji Validitas Variabel <i>Justice</i> .....	47
abel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Esteem</i> .....	48
abel 4.7	Uji Validitas Variabel <i>Finshing Touch</i> .....	48
abel 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	49
abel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	50
abel 4.10	Hasil Perhitungan Koefisien Regresi .....	51
abel 4.11	Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F) .....	52
abel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t) .....	53
abel 4.13	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

24