

**ANALISIS NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada PT. Teletama Artha Mandiri Divisi After
Market Service Cabang Jambu Dua Bogor)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA EKONOMI**

OLEH :

TRI SITI HARTINI

NPM :S1-0213020



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

BOGOR

2016

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (Studi kasus pada PT.
Teletama Artha Mandiri Divisi After Market Service Cabang
Jambu Dua Bogor).

OLEH : TRI SITI HARTINI

NPM : S1-0213020

TANGGAL :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

DR. ISMULYANA DJAN, SE., MM.

DEDY MULYADI, S.Si., M.Kom.

TANGGAL :

KETUA STIE BINANIAGA

YULI ANWAR, SE, M.Ak.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah “Analisis Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan” Studi Kasus Pada PT. Teletama Artha Mandiri Cabang Bogor.

Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun rekan-rekan lainnya untuk salah satu referensi bacaan.

Dengan selesainya skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan menganugerahkan kemampuan berfikir, sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

2. Kedua orangtua penulis, Bapak. Aep Abdurahman, Ibu Entin Sumarni yang selalu memberikan dukungan dan dorongan serta do'a beliau yang tiada henti untuk anak-anaknya.
3. Bapak DR. Ismulyana Djan, SE., MM., selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dedy Mulyadi, S,Si., M.Kom., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan terutama dalam uji statistik penelitian maupun format penulisan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Yuli Anwar, SE, M.Ak selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi BINANIAGA.
6. Ibu Yustiana Wardani, S.Hut., MM, selaku Pembantu Ketua I bidang Akademik STIE Binaniaga Bogor.
7. Pihak Manajemen PT. Teletama Artha Mandiri Divisi AMS Bogor.
8. Sahabat-sahabatku Annisa, Dieza, Dewi, Vera, Windi, Putri, Teguh, Aditya, Isman dan rekan-rekan kelas malam yang tidak bisa saya tulis namanya satu-satu, terima kasih atas kebersamaannya selama masa kuliah.

Bogor, Nopember,2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB :	
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	15
II. TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pemikiran	43
D. Hipotesis Penelitian	44

III.	METODE PENELITIAN	45
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	45
	B. Metode Penelitian	45
	C. Populasi dan Sampel	47
	D. Jenis Data dan Sumbernya	49
	E. Operasional Variabel	50
	F. Teknik Pengumpulan Data	52
	G. Teknik Analisis Data dan Hipotesis Statistik	53
IV.	ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
	A. Gambaran Umum Perusahaan PT. Teletama Artha Mandiri	61
	B. Karakteristik Responden	64
	C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
	D. Hasil Analisis Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	73
	E. Statistik Deskriptif	76
	F. Hasil Uji Asumsi Klasik	78
	G. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda	81
	H. Hasil Uji Hipotesis	83
	I. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
	J. Pembahasan	89

V. KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2	Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 3	Skor Presepsi Skala Likert	52
Tabel 4	Hasil Kuesioner Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 5	Hasil Kuesioner Usia Responden	65
Tabel 6	Hasil Kuesioner Pendidikan Terakhir Responden	65
Tabel 7	Hasil Kuesioner Pekerjaan Responden	66
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan	68
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan	69
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	72
Tabel 14	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	77
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 16	Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 17	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
Tabel 18	Hasil Uji F	83
Tabel 19	Hasil Uji t	85
Tabel 20	Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 21	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	37
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3 Struktur Organisasi PT. Teletama Artha Mandiri	63
Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	101
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	107
Lampiran 3 Tabel Distribusi F	110
Lampiran 4 Tabel Distribusi t	111
Lampiran 5 Tabel Distribusi Tabel r_{tabel} Produk Moment	112
Lampiran 6 Hasil Validitas Output SPSS	113