

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

INDOSATOOREDOO

(Studi empiris pada mahasiswa STIESIA Surabaya)



Oleh:

MOCH. SOLEH

NPM: 14.1.02.09510

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

INDOSATOOREDOO

(Studi empiris pada mahasiswa STIESIA Surabaya)



Oleh:

MOCH. SOLEH

NPM: 14.1.02.09510

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDOSATTOOREDOO
(Studi empiris pada mahasiswa STIESIA Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh :

MOCH. SOLEH

NPM : 14.1.02.09510

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDOSAT OOREDOO
(Studi empiris pada mahasiswa STIESIA Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MOCH. SOLEH
NPM : 14.1.02.09510**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 Oktober 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.
Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.
2. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.




Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **MOCH. SOLEH**

NPM : **14.1.02.09510**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOSAT OOREDOO (Studi empiris pada mahasiswa STIESIA Surabaya)

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Oktober 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



MOCH. SOLEH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Moch. Soleh
NPM : 14.1.02.09510
Progam Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/27-04-1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara : 3
Alamat Rumah : Kalimas Barat 4B/63 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Simah
Alamat Rumah/Telepon : Kalimas Barat 4B/63 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Ujung VII Surabaya tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP PGRI 7 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Hangtuah 1 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

MOCH SOLEH

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOSAT OOREDOO (Studi Empiris pada mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya)”**dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini shalawat serta salam saya junjungkan kepada Rasulu;;ah SAW.
2. Kepada kedua orang tua saya bernama Almh. Mudani dan Simah yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil, serta kepada kakak perempuan saya Roihah dan Munirah yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
3. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ibu Dr. Dewi Urip Wahyuni, Spd.,SE.,M.M.selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan sepenuh hati membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Nurul Widyawati Dra. Ec. M.M dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

7. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama saya kuliah.
8. Sahabat SMA saya yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
9. Sahabat dan saudara SM11 , serta kawan–kawan STIESIA, sebagai keluarga dikampus. Terimakasih telah memberikan banyak pelajaran yang berarti selama saya berkuliah di kampus.
10. Devy Febriyanthi yang selalu mendukung dan memberikan motivasi baik secara moriil dan materiil dan yang selalu menemani, mendoakan, serta menyemangati saya tidak henti-hentinya membuat skripsi
11. Teman terdekat saya (Kurniawan Hasbi, SE, Egy Dharmawan, SE, Eka Putra, SE, M. Syaiful Bakhri, SE, dan Rizkatim Mubarakah, SE dan Abar Hermawan, SE) terimakasih atas support dan motivasinya.
12. Furore Coffe yang telah menyediakan tempat yang nyaman dalam mengerjakan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 13 Oktober 2018

MOCH. SOLEH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kepercayaan.....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Model Konseptual	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
BAB 3 : METODA PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari populasi (Objek)	26
3.1.1 Jenis Penelitian.....	26
3.1.2 GambaranPopulasi Penelitian	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Jenis danSumberData.....	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Uji Instrumen	34
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	37

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Analisis Data	40
4.2.1 Data Responden.....	40
4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian	41
4.3 Teknik Analisis	46
4.3.1 Uji Instrumen.....	46
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.3.4 Uji Kelayakan Model.....	54
4.4 Analisis dan Pembahasan.....	57
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
BAB 5 : PENUTUP	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
JADWAL PENELITIAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Mapping Penelitian Terdahulu	21
2. Karakteristik menurut Jenis Kelamin Responden	40
3. Karakteristik menurut Usia Responden	41
4. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kualitas Produk	43
5. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan	44
6. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kepercayaan	45
7. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Loyalitas Pelanggan	46
8. Hasil Uji Validitas	47
9. Hasil Uji Reliabilitas	48
10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
11. Hasil Uji Normalitas	51
12. Hasil Uji Multikolinieritas	52
13. Koefisien Determinasi	54
14. Hasil Uji F	55
15. Hasil Uji T	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Konseptual.....	22
2. Grafik Uji Normalitas Data	50
3. Grafik Uji Heterokedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Keterangan Ijin Riset
7. Surat Keterangan Riset
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian Bidang Ekonomi dan Keuangan
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

