

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. FIRST MEDIA TBK DI SURABAYA**



Oleh :

**ILHAM HANGGIASYIFA
NPM : 17.1.02.10966**

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. FIRST MEDIA TBK DI SURABAYA**



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

Oleh :

**ILHAM HANGGIASYIFA
NPM : 17.1.02.10966**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. FIRST MEDIA TBK DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ILHAM HANGGIASYIFA

NPM : 17.1.02.10966

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 14 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

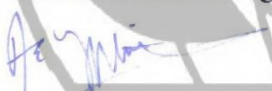
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

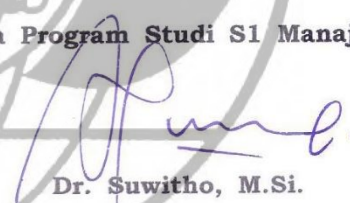
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ILHAM HANGGIASYIFA

N.P.M : 17.1.02.10966

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. FIRST MEDIA TBK DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 14 April 2021, 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 diatas, 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, 14 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Ilham Hanggiasyifa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ilham Hanggiasyifa
NPM : 17.1.02.10966
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 25 Agustus 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (tiga) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Jl. Brigjen Katamso no. 192 Waru, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Djumari
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Brigjen Katamso no. 192 Waru, Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Janti 1 Sidoarjo di Sidoarjo tahun 2005-2011
2. Tamat SMP Bina Bangsa Surabaya di Surabaya tahun 2011-2014
3. Tamat SMK Antartika 2 Sidoarjo di Sidoarjo tahun 2015-2017
4. Pendidikan Tinggi

Nama	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat	Jabatan
2019-Sekarang	PT Hokinda Citra Lestari	-	Administrasi Logistik

Dibuat dengan sebenarnya

Ilham Hanggiasyifa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas berkat serta karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi pada penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. First Media Tbk di Surabaya” skripsi ini disusun untuk persyaratan kelulusan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari jika tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini maka tidak dapat selesai. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si, Ak, CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah meluangkan waktu dengan kesabaran pada saat membimbing saya.
4. Dr. Suhermin, S.E., M.M, selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan positif selama ini.
5. Dosen yang telah memberikan dan mengajarkan saya ilmu yang bermanfaat kepada saya.
6. Jajaran staff kepegawaian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) yang telah membantu saya pada saat melaksanakan penelitian ini.

7. Kedua orang tua saya yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan tulus dan penuh kasih sayang.
8. Saudara saya yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Semua teman-teman baik saya di SMX-1 yang selalu membantu dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Maka diharapkan saran dan kritik untuk skripsi ini agar dapat membangun. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Surabaya, 26 Februari 2021

Ilham Hanggiasyifa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIM PENGUJI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Kepuasan	13
2.1.2 Pelanggan	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Kualitas.....	16
2.1.5 Pelayanan	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	20
2.1.7 Bukti Fisik.....	21
2.1.8 Daya Tanggap	21
2.1.9 Keandalan	22

2.1.10	Jaminan	22
2.1.11	Empati	22
2.1.12	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.1.13	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.1.14	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.15	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.16	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Kerangka Pemikiran	25
2.3	Pengembangan Hipotesis	25
2.4	Penelitian Terdahulu	27
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	34
3.1	Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi Penelitian.....	34
3.2	Teknik Pengumpulan Sampel.....	34
3.3	Teknik Pengambilan Data	35
3.4	Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1	Dependen Variabel	37
3.4.2	Independen Variabel	37
3.4.3	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.3	Uji Hipotesis.....	42
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1	Profil Perusahaan PT. First Media Tbk	45
4.1.2	Visi dan Misi PT. First Media Tbk	46
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2.2	Deskripsi Hasil Analisis Variabel Penelitian	49
4.2.3	Teknik Analisis Data	57
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	60

4.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	65
4.2.7	Pendekatan Grafik.....	69
4.3	Pembahasan.....	70
4.3.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.3.2	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.3.3	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.3.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.3.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
BAB 5	PENUTUP.....	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Keterbatasan.....	75
5.3	Saran.....	75
JADWAL PENELITIAN	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Daftar ISP di Surabaya.....	2
2. Pengguna Internet PT First Media Tbk di Indonesia 2020	6
3. Keluhan Pengguna Layanan PT First Media Tbk.....	8
4. Penelitian Terdahulu	10
5. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
6. Hasil Responden Berdasarkan Usia	48
7. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Fisik.....	50
8. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap	51
9. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keandalan.....	52
10. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan	54
11. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati	55
12. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	55
13. Hasil Uji Validitas.....	58
14. Hasil Uji Reabilitas	59
15. Hasil Uji Normalitas	60
16. Hasil Uji Multikolinieritas	61
17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
18. Hasil Uji F.....	65
19. Hasil Uji T	66
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Logo First Media	45
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
3. Hasil Uji Pendekatan Grafik	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Tabulasi Hasil Kuesioner	81
2. Frekuensi Responden	99
3. Uji Validitas	103
4. Uji Reabilitas	106
5. Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)	106
6. Uji Normalitas (Pendekatan Grafik)	107
7. Uji Multikolinieritas	107
8. Uji Heteroskedastisitas	108
9. Uji Regresi Linier Berganda	108
10. Uji F	109
11. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	109
12. Uji T	109
13. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	110
14. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi	111
15. Surat Pernyataan	112
16. Sertifikat Webinar Hasil Penelitian Bidang Manajemen dan Akuntansi.....	113
17. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	114