

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Kota Semarang



NAMA : Calvin Octavianus Ramli

NIM : 15.M1.0032

Dosen Pembimbing:

Abraham Wahyu Nugroho S.I.Kom., M.A.

Drs. St. Hardiyarso M.Hum.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome
Di Kota Semarang**

Disusun oleh :

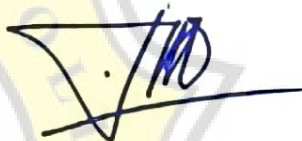
Nama : Calvin Octavianus Ramli

NIM : 15.M1.0032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Juni 2022


Dosen Penguji :

1 Abraham Wahyu Nugroho S.I.Kom., M.A.



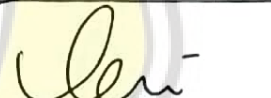
()

2 Drs. St. Hardiyarso M.Hum.



()

3 B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom.




()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :
12 Juli 2022




(Dr. Marcella Ewina Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.)

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDIHOME DI KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun oleh:

CALVIN OCTAVIANUS RAMLI
15.M1.0032

Semarang, 29 Juni 2022

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by several loops and a horizontal line.

Abraham Wahyu N, S.I.Kom.,M.A

Dosen Pembimbing Kedua

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long, sweeping horizontal line with several smaller strokes above it.

Drs. St. Hardiyarso, M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Di Kota

Semarang

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 29, Juni 2022



Calvin Octavianus Ramli

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Calvin Octavianus Ramli

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul **"Pengaruh Kuliatas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Kota Semarang"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29, Juni 2022



Calvin Octavianus Ramli

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kemurahan Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemampuan dan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Di Kota Semarang”.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan baik moril maupun materil dari pihak lain, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai, membimbing, dan memberkati dalam memberikan kemudahan dan kekuatan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Terima kasih juga untuk semua teman-teman dan pengurus Pemuda dan Remaja Bagi Kristus GIA Pringgading Semarang yang selalu mendoakan, dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih juga untuk Alwi Widiyanto, Yehuda Pramana, Nathanael Hogan, Antony Lukita, Marcel Juliano, Yohan Belgia, Tan Peter yang selalu mendukung dan menghibur penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Abraham Wahyu N. S.I.Kom., M.A. selaku dosen pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, memberikan semangat penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Drs. St. Hardiyarso, M. Hum. selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, dan memberikan masukan-masukan positif dalam penyelesaian skripsi ini
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata yang selalu memberikan ilmu kepada penulis hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk memperbaiki dan perkembangan kedepannya. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan dalam penulisan skripsi ini.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca dalam memahami serta menerapkan ilmu komunikasi, khususnya bidang komunikasi pemasaran yaitu kualitas pelayanan.

Semarang, 29 Juni 2022



Calvin Octavianus Ramli

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KOTA SEMARANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan IndiHome terhadap loyalitas pelanggan IndiHome Semarang. Teori yang digunakan untuk variabel kualitas pelayanan adalah kenyataan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel loyalitas pelanggan menggunakan indikator yaitu pembelian ulang, kekebalan, dan merekomendasikan kepada orang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna IndiHome di Kota Semarang dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

Setelah dilakukan penelitian, data yang diperoleh dianalisis secara statistik dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson Correlation* pada program SPSS. Hasilnya adalah kualitas layanan berhubungan positif. Setelah dilakukan penelitian, data yang diperoleh dianalisis secara statistik dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment Pearson Correlation* dalam program SPSS Statistic 23. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif (0,29) dan signifikan (0,000) terhadap loyalitas pelanggan, dan nilai korelasi $r = 0,638$. Korelasi ini termasuk dalam kategori cukup kuat, karena interval koefisiennya adalah 0,60-0,79.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh IndiHome berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Adapun saran dalam penelitian ini, IndiHome dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini, agar tetap dapat bersaing dengan penyedia layanan internet lainnya. Dari segi indikator kehandalan, dibutuhkan peningkatan kehandalan pegawai IndiHome terutama dari segi respon dan penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan agar pelanggan puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, IndiHome

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY IN SEMARANG CITY

This study aims to determine the effect of IndiHome service quality on customer loyalty IndiHome Semarang. The theory used for service quality variables is physical reality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The customer loyalty variable uses indicators, namely repeat purchases, immunity, and recommending to others. The population in this study were IndiHome users in Semarang City and the sampling technique used was Purposive Sampling.

After doing the research, the data obtained were analyzed statistically using the Pearson Product Moment Correlation formula in the SPSS program. The result is that service quality is positively related. After doing the research, the data obtained were analyzed statistically using the Pearson Product Moment Correlation formula in the SPSS Statistic 23 program. It was found that service quality was positively related (0.29) and significant (0.000) to customer loyalty, and the correlation value $r = 0.638$. This correlation is included in the fairly strong category, because the coefficient interval is 0.60-0.79.

Based on the research, it can be concluded that the quality of service provided by IndiHome has a positive effect on customer loyalty. As for the suggestions in this study, IndiHome can improve the quality of services that have been carried out so far, so that they can still compete with other internet service providers. In terms of reliability indicators, it is necessary to increase the reliability of IndiHome employees, especially in terms of response and resolution of problems faced by customers so that customers are satisfied.

Keywords : Service Quality, Customer Loyalty, IndiHome

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.5. Lokasi dan Tatakala Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Akhir	10
1.7. Penelitian Terdahulu	10
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Pengertian Komunikasi Pemasaran	15
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.4. Pengertian Loyalitas Pelanggan	18
2.5. Indikator Loyalitas Pelanggan	18
2.6. Kerangka Penelitian	20
BAB III	21

METODE PENELITIAN	21
3.1. Metode Dan Jenis Penelitian.....	21
3.2. Populasi.....	22
3.3. Teknik Sampling	22
3.4. Sampel	23
3.5. Operasional Konsep.....	24
3.6. Hipotesis Riset	25
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas	27
3.9. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Reponden.....	35
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	38
4.4. Uji Normalitas Data.....	62
4.5. Hasil Analisis Data.....	64
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Perusahaan <i>Fixed-Broadband</i> di Indonesia Tahun 2020	3
Tabel 1.2. Tatakala Penelitian	9
Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1. Operasional Konsep	24
Tabel 3.2. Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4.1. Data Responden Pelanggan IndiHome Yang Berlangganan Minimal Selama Sebulan.....	36
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.5. Hasil Uji Korelasi.....	64
Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Sederhana	65
Tabel 4.7. Hasil Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome	4
Gambar 1.2. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome	4
Gambar 1.3. Kritik Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome	7
Gambar 1.4. Kritik Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome	7



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1. Hasil Jawaban Responden Pernyataan IndiHome Memiliki Fasilitas Dan Peralatan Yang Lengkap Untuk Mendukung Memberikan Pelayanan Yang Baik	39
Diagram 4.2. Hasil Jawaban Responden Pernyataan IndiHome Memiliki Banyak Pilihan Kontak Untuk Dapat Dihubungi Dari Nomor Telepon, Email, Atau Media Sosial	40
Diagram 4.3. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Segera Merespon Pelanggan Dengan Waktu Kurang Dari 1x24 Jam	41
Diagram 4.4. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Dapat Memberikan Pelayanan Yang Tepat Sesuai Dengan Keluhan Atau Masalah Pelanggan	42
Diagram 4.5. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Dapat Menyelesaikan Permasalahan Yang Dihadapi Pelanggan Sehingga Pelanggan Puas Dengan Hasilnya.....	43
Diagram 4.6. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Selalu Berniat Membantu Dan Berusaha Menyelesaikan Permasalahan Yang Dialami Pelanggan	44
Diagram 4.7. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Tanggap Dan Tidak Menunda Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pelanggan	45
Diagram 4.8. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Pengetahuan Yang Baik Tentang Produk IndiHome Dan Bisa Menyarankan Yang Tepat Untuk Pelanggan.....	46
Diagram 4.9. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Kemampuan Dan Keterampilan Yang Tepat Sesuai Dengan Bidang Pekerjaannya.....	47
Diagram 4.10. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Memiliki Sopan Santun Dalam Berbicara Dan Bertindak Serta Dapat Dipercaya Oleh Pelanggan	48

Diagram 4.11. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai IndiHome Akan Memastikan Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Apa Yang Dijanjikan Untuk Pelanggan.....	49
Diagram 4.12. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Sangat Mudah Untuk Dihubungi	50
Diagram 4.13. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Selalu Berkomunikasi Dengan Baik Dan Jelas Kepada Pelanggan.....	51
Diagram 4.14. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Pegawai Dari IndiHome Selalu Dapat Memahami Kebutuhan Pelanggan	52
Diagram 4.15. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Terus Berlanggan IndiHome.....	57
Diagram 4.16. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Tidak Akan Mengganti Procider Internet Selain IndiHome	58
Diagram 4.17. Hasil Jawaban Responden Pernyataan Saya Akan Selalu Merekomendasikan IndiHome Kepada Saudara Dan Orang lain.....	59

