

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAPLOYALITAS PADA PT. SUMBER REJEKI
BERSAMA CABANG KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh:

SALTONIUS SIMBOLON

NPM: 1912010014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
SOSIAL DAN HUKUM UNIVERSITAS
QUALITY BERASTAGI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan terhadap loyalitas pada PT. Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe

Nama : Saltonius Simbolon

NPM : 1912010014

Program Studi : Manajemen Manajemen Fakultas
: Sosial dan Hukum

Berastagi, April 2023 Menyetujui Tim

Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ukur Br Sitepu SE., MM
NIDN: 0101037003

Benni Purba S.E., M.Si
NIDN: 0105087202

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan F. Soshum Universitas
Quality Berastagi

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
0112049001

Rayani Saragih, S.H., M.HNIDN:
NIDN: 0105109201

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen Pada PT. Sumber rejeki bersama cabang kabanjahe
Nama : SALTO NIUS SIMBOLON
Program Studi : Manajemen UQB
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB

Medan, 24 May 2023

Menyetujui Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM
NIP.0101037003

Pembimbing Pendamping



Benni Purba S.E., M.Si
NIP.0105087202

Ketua Program Studi
Universitas Quality Berastagi



Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M
NIP.0102018603

Dekan Soshum Uqb
Universitas Quality Berastagi



Rayani Saragih S.H., M.H
NIP.0105109201



LEMBAR PERSETUJUAN REVISIAN UJIAN AKHIR STUDI

Nama : SALTO NIUS SIMBOLON
NPM : 1912010014
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB
Prodi : Manajemen UQB
Judul : Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitaskonsumen Pada PT. Sumber rejeki bersama cabang kabanjahe

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan perbaikan Ujian Akhir Studi sesuai dengan saran yang telah disampaikan para Bapak/Ibu tim pembanding pada waktu Ujian Akhir Studi.

No.	Nama Pembanding	keterangan	Tanda Tangan
1	Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si	Pembanding I	
2	Benni Purba S.E., M.Si	Pembanding II	
3	Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM	Pembanding III	



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Pecerren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

BERITA ACARAUJIAN AKHIR STUDI PROGRAM STUDI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQBUNIVERSITAS QUALITY

Pada hari ini : Selasa , 20 Juni 2023 bertempat di ruang sidang Soshum Uqb Universitas Quality,
Jalan NgumanSurbakti No. 18 Medan, telah dilaksanakan Ujian Akhir Studi atas :

Nama Mahasiswa : LIANUS LAIA
NPM : 1912010003
Judul Skripsi : 1. PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT
SIMPANGEMPAT

Dengan Tim Penguji :

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata	Persentase	Total Nilai
1	Ingan UkurBr Sitepu	79		
2	Frans Antoni Sihite	78		
3	Dra. Menanti Br	79		
Rata-Rata				79 (B)
Nilai Dengan Huruf				79 (B)

Berdasarkan hasil nilai diatas, maka Ujian Akhir Studi atas nama mahasiswa
tersebut diatasdinyatakan :

LULUS

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Diketahui :
Dekan,



Rayani Saragih S.H., M.H.
NIDN. 0105109201

Medan,
Ketua Program Studi Manajemen
UQB



Frans Antoni Sihite S.Pd., M.M.
NIDN. 0102018603

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saltonius simbolon
NPM : 1912010014
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan terhadap loyalitas pada PT. Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Januari 2023

Yang menyatakan,



Saltonius simbolon
NPM : 1912010014

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Rayani Saragih, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi
3. Bapak Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.
4. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Benni Purba S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.

Tentunya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Berastagi, Maret 2023
Penulis

Saltonius Simbolon
NPM. 1912010014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Dimensi kualitas pelayanan.....	11
2.2 Kepuasan	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.2.2 Manfaat kepuasan.....	14
2.2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	16
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	18
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3 Loyalitas Konsumen	21
2.3.1 Pengertian Loyalitas.....	21
2.3.2 Tingkat Loyalitas	22
2.3.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.4 Indikator Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	28
2.6 Definisi Oprasional	29
2.7 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.1.1 Tempat	34
3.1.2 Waktu.....	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35

<u>Populasi 35</u>	
3.2.1 <u>Sampel</u>	35
3.3 <u>Jenis Penelitian</u>	36
3.3.1 <u>Penelitian Kuantitatif</u>	36
3.4 <u>Prosedur Penelitian</u>	36
3.5 <u>Instrumen Penelitian</u>	36
3.5.1 <u>Tes</u>	36
3.5.2 <u>Angket</u>	36
3.5.3 <u>Wawancara / Interview</u>	37
3.5.4 <u>Observasi</u>	37
3.5.5 <u>Dokumentasi</u>	37
3.6 <u>Analisa Data</u>	37
3.6.1 <u>Uji Validitas</u>	37
3.6.2 <u>Uji Reliabilitas</u>	38
3.7 <u>Uji Asumsi Klasik</u>	38
3.7.2 <u>Uji Normalitas</u>	38
3.7.3 <u>Uji Heteroskedastisitas</u>	39
3.7.4 <u>Uji Multikolinearitas</u>	39
3.8 <u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	40
3.9 <u>Uji Hipotesis</u>	40
3.9.2 <u>Uji Parsial (t)</u>	40
3.9.3 <u>Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)</u>	41
3.9.4 <u>Uji Simultan (F)</u>	42
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>.....	38
4.1 <u>Gambaran Umum Perusahaan</u>	38
4.1.1 <u>Sejarah Singkat PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe</u>	38
4.1.2 <u>Visi dan Misi PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe</u>	38
4.1.3 <u>Struktur Organisasi PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe</u> ...	39
4.2 <u>Hasil Penelitian</u>	42
4.2.1 <u>Analisis Desriptif Responden</u>	42
4.2.2 <u>Analisis Statistik Deskriptif Variabel</u>	43
4.3 <u>Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	51
4.3.1 <u>Uji Validitas</u>	51
4.3.2 <u>Uji Reliabilitas</u>	53
4.4 <u>Uji Asumsi Klasik</u>	54
4.4.1 <u>Uji Normalitas</u>	54
4.4.2 <u>Uji Heteroskedastisitas</u>	54
4.4.3 <u>Uji Multikolenaritas</u>	55
4.5 <u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	56
4.6 <u>Uji Hipotesis</u>	57
4.6.1 <u>Uji t</u>	57
4.6.2 <u>Uji f</u>	58

4.6.3 Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	58
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen...	58
4.7.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen.....	60
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komposisi Konsumen Pengguna Layanan PT. Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2	Defenisi Operasional	25
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2	Rating Penilaian Berdasarkan Kriteria dan Skor	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	45
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 4.7	Uji Validitas Instrumen Variabel Independen	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.12	Uji Parsial (Uji – t)	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Signifikan (Uji f).....	56
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Uji Analisis Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe	37
Gambar 4.2	Scatter Plot Heteroskedastisitas.....	53

