

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HUTCHISON TRI
INDONESIA DI LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh:

M. Arman Maulana Rahman
NBI : 1121900180

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HUTCHISON TRI
INDONESIA DI LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**

HALAMAN JUDUL



Disusun Oleh:

M. Arman Maulana Rahman
NBI : 1121900180

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M Arman Maulana Rahman

NBI : 1121900180

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia di Lamongan

Surabaya, 21 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Andavani, M.M.

NPP. 201209.30.322

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Dewan Penguji:

1. Dra. Sri Andayani, M.M.
Ketua

()

2. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
Anggota


()

3. Dra. Awin Mulyati, M.M.
Anggota

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Awin Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M Arman Maulana Rahman

NPM : 1121900180

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademis yang telah saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 4 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



M Arman Maulana Rahman



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Arman Maulana Rahman
NPM : 1121900180
Fakultas : FISIP Program
Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia di Lamongan”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 17 Juni 2023

Yang Menvatakan


M Arman Maulana Rahman

MOTTO

FORTIS FORTUNA ADIUVAT

“Keberuntungan Berpihak pada yang Berani”

-- John Wick –

“Hiduplah Walau Tidak Berguna, Karena Hidup

Tidak Selamanya Seburuk Itu

LAKONI AE.”

--Fahrucz Patek –

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan kakak adik saya yang selama ini mendukung serta mendoakan.
2. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
3. Teman – teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia. Dalam industri telekomunikasi yang sangat kompetitif, mempertahankan pelanggan yang ada merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan dapat menjadi faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia. Sampel penelitian terdiri dari 96 responden yang dipilih secara acak dari basis pelanggan perusahaan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ditemukan bahwa pelanggan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Selain itu, penanganan keluhan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan baik oleh perusahaan cenderung lebih loyal dan tidak mencari alternatif penyedia layanan. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi PT. Hutchison Tri Indonesia dan perusahaan telekomunikasi lainnya. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Dalam upaya mempertahankan pelanggan yang ada, perusahaan harus berfokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon dengan baik keluhan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Loyalitas Pelanggan, Telekomunikasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and complaint handling on customer loyalty of PT Hutchison Tri Indonesia. In the highly competitive telecommunications industry, retaining existing customers is important for companies. Service quality and handling customer complaints can be key factors in creating high customer loyalty. This research method uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to PT Hutchison Tri Indonesia customers. The research sample consisted of 96 respondents randomly selected from the company's customer base. Data analysis was carried out using multiple linear regression methods to test the research hypothesis. The results showed that service quality positively and significantly influences customer loyalty. It was found that customers tend to be more loyal to companies that provide high-quality services. In addition, customer complaint handling also has a positive and significant influence on customer loyalty. Customers who feel that the company handles their complaints well tend to be more loyal and do not seek alternative service providers. These findings provide important implications for PT Hutchison Tri Indonesia and other telecommunication companies. The company needs to pay attention to the quality of service provided to customers and improve the effectiveness of handling customer complaints. To retain existing customers, the company should focus on improving service quality and responding well to customer complaints.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Customer Loyalty, Telecommunication.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Alla swt, yang Maha Kuasa atas segala sesuatu. Hanya karena Kuasa dan Curahan kasihNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hutchison Tri Indonesia”** Penyusunan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan program pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan secara langsung maupun tidak langsung, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk Kedua Orang Tua (Ibu Muharwati dan Fatkhur Rahman) yang saya cintai dan cintanya kepada saya tidak ada yang menyamai di dunia ini, serta kakak saya (Nurita Ziyadatur Rahman) dan adik saya (Bilqis Ayudia Rahman) yang selalu menjadi penyemangat dan memotivasi penulis. Terima kasih karena senantiasa selalu mengiringi dengan do'a – do'a kepada Allah SWT. Kasih sayang dan dorongan semangat kepada penulis.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. selaku kepala prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Sri Andayani, MM. selaku dosen pembimbing pertama saya, dan Bapak Drs. Agung Pujiyanto, M.M selaku dosen pembimbing kedua saya yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada saya.
5. Kepada Nirwana yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan, kebersamai penulis menyelesaikan skripsi ini dalam kondisi apapun tempat berkeluh kesah saat suka dan duka.
6. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang tidak menyerah dalam menghadapi rintangan dan hambatan yang ada dalam pembuatan skripsi ini Terima kasih kepada diriku atas ketekunan, kerja keras, dan semangat yang tak pernah padam. Aku bangga dengan dedikasi dan komitmenku dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Terimakasih kepada Allah SWT karena telah memberikan salah satu karunia terbesar dalam hidup ini, yaitu sahabat yang senantiasa memberikan

semangat, dorongan, serta motivasi saya ucapkan banyak terimakasih, maaf tidak dapat menyebutkan satu satu karena saya takut ada yang terlewat, yang pasti kalian semua memiliki tempat tersendiri di hati saya. Saya berharap kita akan terus membangun kenangan indah bersama-sama dan menghadapi tantangan baru dalam hidup ini.

8. Kepada teman – teman seangkatan Administrasi Bisnis angkatan 2019.
9. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu mengisi kuisioner dan serta pihak yang terlibat.

Surabaya, 3 Juli 2023

M Arman Maulana Rahman

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
.....	iii
.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Pembahasan	5
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Penanganan Keluhan	17
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Definisi Konsep	30
2.3.1 Kualitas Pelayanan	30

2.3.2	Penanganan Keluhan	30
2.3.3	Loyalitas Pelanggan	30
2.4	Definisi Operasional	30
2.4.1	Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.4.2	Indikator Penanganan Keluhan	31
2.4.3	Loyalitas Pelanggan	31
2.5	Kerangka Berfikir	31
2.6	Hipotesis	32
METODE PENELITIAN		35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel	36
3.3	Pengukuran dan Instrumen Penelitian	37
3.3.1	Skala Pengukuran	37
3.3.2	Instrumen Penelitian	38
3.4	Jenis dan Sumber Data	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reabilitas	43
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda	45
3.6.5	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	46
3.6.6	Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)	46
3.6.7	Uji Korelasi (r)	47

3.6.8 Uji Determinasi (R^2).....	47
PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Penyajian Data.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden	51
4.1.3 Uji Instrumen.....	53
4.2 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	55
4.2.1 Tabulasi Data per Variabel.....	55
Sumber : Data diolah penulis, 2023	66
Berdasarkan hasil data tabulasi diatas Variabel Loyalitas Pelayanan (Y) dari 96 responden hasil dari rata-rata score 4,26 yaitu setuju, artinya mereka setuju dengan pengaruh Loyalitas terhadap PT. Huthison Tri Indonesia.	66
4.2.2 Analisis Rata-rata Tabulasi	66
4.3 Analisis data.....	71
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	71
4.3.2 Analisis Regresi dan Determinasi (R^2).....	77
4.3.3 Uji Hipotesis.....	79
4.4.2 Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Rekomenda	86
DAFTAR PUSTAKA	87
Adha, F. R. (2021). Pengaruh Keadilan Organisasi, Pengembangan Karir, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Study Kasus pada PT. Pertamina Training and Consulting). Repository STIEI Jakarta.	
87	
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Interval Rata – rata Skor.....	38
Tabel 3.3 Tabel Kisi-kisi Instrumen.....	39
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	52
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.5 Uji Validitas	54
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Penanganan Keluhan (X2)	59
Tabel 4.9 Tabulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Tabel 4.10 Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel 4.11 Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan(X2).....	68
Tabel 4.12 Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas antara Variabel Penanganan Keluhan (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4.15 Uji Normalitas Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Tabel 4.19 Tabel Hasil Uji Determinasi (R^2) Kualitas Pelayanan (X1) Dengan Loyalitas Pelayanan (Y).....	78

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Non Linieritas Penanganan Keluhan (X2) Dengan Loyalitas Pelayanan (Y)	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi (R^2) Penanganan Keluhan (X2) Dengan Loyalitas Pelayanan (Y)	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi (r)	81
Tabel 4.23 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Uji Normalitas data model Histogram.....	74
Gambar 4.2 Uji Normalitas data model P-Plot.....	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Tabulasi Data	99
Lampiran 3 Uji Validitas.....	108
Lampiran 4 Uji Reabilitas	108
Lampiran 5 Hasil Analisis.....	109
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	114
Lampiran 7 Lembar Perintah Revisi	116
Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin	118