

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**  
**(Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD FADHIL  
2114000428**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

# **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2019



**MUHAMMAD FADHIL**  
NPM 2114000428

# **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

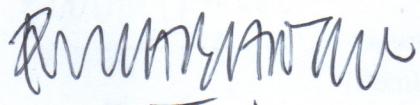
Skripsi dengan judul :

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Gatot Prabontoro, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

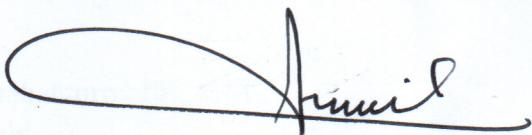
Jakarta, 26 Agustus 2019

Pembimbing,



Gatot Prabantoro, SE, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

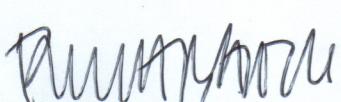
# HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 September 2019 dengan nilai B+

### Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Gatot Prabantoro , SE, MM  
(Pembimbing)
3.  Ir. Dwi Windu Suryono, MS  
(Anggota Penguji)
4.  Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Gatot Prabantoro, SE, MM selaku dosen pembimbing atas waktu, ilmu, pengarahan dan kesabarannya membimbing peneliti dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses siding.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Bapak H Muhammad Febiantoro selaku pemilik konter Handphone Opini Cell yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam memperoleh data penelitian.
7. Untuk orang tua tercinta, Bapak Sjukri Manan dan Ibu Evi Yunaeni, Kakak peneliti (Sumiati, Dody Irnentyo, Muhammad Afif dan Kurniati Fitri) serta Adik peneliti (Hisannah Salsabila dan Hanna Khaerunisa) yang selalu memberikan dukungan penuh, kepercayaan yang begitu besar, dan mendokan agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Zahra Hayati Fauziah serta adik-adiknya yang telah memberikan dukungan semangat dan doa untuk peneliti dalam penyusunan skripsi ini, dan bantuan lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
9. Sahabat tercinta (Muhammad Ichsan Kharisma, Muhammad Lutfiansyah, Ahmad Baidhowi, Resha Bagaskara, Muhammad Irfan dan Hanna Nadhira) yang telah memberikan doa dan dukungan serta senyuman agar peneliti semangat dalam menyelesaikan skripsi.
10. Dhani Reza Prasetya, Irfan Romli, Nadya Masli dan segenap teman-teman tercinta yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini serta berjuang bersama dalam memperoleh gelar sarjana.
11. Untuk seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang tidak dapat sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Agustus 2019

**MUHAMMAD FADHIL**  
NPM 2114000428

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Fadhil
NPM	:	2114000428
Program Studi	:	S-1 Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Muhammad Fadhil

Muhammad Fadhil

Dosen Pembimbing :

NPM 2114000428

Gatot Prabantoro, SE, MM

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Pelanggan XL Axiata di Opini Cell)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata di konter handphone Opini Cell Jakarta Timur

Strategi penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan pendekatan dekriptif kuantitatif. Populasinya adalah para Pelanggan yang melakukan pembelian Kartu seluler,Pulsa dan Paket data XL Axiata di konter handphone Opini Cell dan Pelanggan XL Axiata yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Moe. Hasil perhitungan rumus, sampel dalam penelitian ini sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi sebanyak 97 responden.

Berdasarkan pengujian nilai Koefiesien Determinasi (KD) secara parsial menunjukkan bahwa nilai (KD) Kualitas Pelayanan (8,5%) sehingga dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata; Citra Perusahaan (2,7%) dapat dikatakan bahwa Citra Perusahaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata; Kepercayaan (2,8%) dapat dikatakan bahwa Kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata sedangkan pengujian secara Simultan atau Uji Koefiesien Determinasi secara Berganda maka diperoleh nilai (22,9%) ini menunjukkan bahwa secara Bersama – sama variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.**

Muhammad Fadhil

*Supervisor:*

NPM 2114000428

Gatot Prabantoro, SE, MM

*S-1 Study Program Accountancy*

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE AND TRUST  
ON CUSTOMER LOYALTY**  
**( Case Study of XL Axiata Customers in Opini Cell )**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is an influence on the Quality of Service, Corporate Image and Trust partially and simultaneously on XL Axiata Customer Loyalty at the handphone counter Opini Cell in East Jakarta*

*This research strategy uses quantitative methods with quantitative descriptive approaches. The population is Customers who purchase XL Axiata cellular cards, Pulses and Data Packages at the handphone counter Opini Cell. Determination of the number of samples is determined using the Moe formula. The results of the calculation of the formula, the sample in this study were 96.04 respondents and rounded up to 97 respondents.*

*Based on partial value determination coefficient (KD), it shows that the value (KD) of Service Quality (8.5%) so that it is said that Service Quality has a significant effect on XL Axiata Customer Loyalty; Corporate Image (2.7%) can be said that Corporate Image does not have a significant effect on XL Axiata Customer Loyalty; Trust (2.8%) can be said that Trust does not have a significant influence on XL Axiata Customer Loyalty while testing Simultaneously or Multiple Determination Coefficient Tests, the value obtained (22.9%) shows that Together - Service Quality variables, Company Image and Trust have a significant influence on XL Axiata Customer Loyalty.*

**Keywords:** *Quality of Service, Corporate Image, Trust partially, Loyalty*

# **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusahan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Kualitas pelayanan .....	11
2.2.2. Membangun pelayanan konsumen.....	11
2.2.3. Kualitas pelayanan pelanggan melalui bauran pemasaran .....	12
2.2.4. Indikator kualitas pelayanan .....	13
2.2.5. Citra perusahaan .....	14

**Halaman**

2.2.6. Kepercayaan .....	19
2.2.7. Loyalitas pelanggan.....	20
2.3. Pengaruh Antara Variabel.....	23
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan .....	23
2.3.2. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.....	23
2.3.3. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan .....	24
2.3.4. Kerangka konseptual penelitian .....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	26
3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	26
3.2.1. Populasi Penelitian .....	26
3.2.2. Sampel Penelitian .....	27
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	28
3.4. Instrumen Penelitian .....	29
3.5. Metoda Analisis Data.....	32
3.5.1. Cara penyajian data .....	33
3.5.2. Analisis statistika data .....	33

**Halaman**

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2. Deskripsi Responden .....	38
4.3. Deskripsi Data.....	40
4.4. Hasil Pengujian Instrumen.....	42

4.4.1. Uji Validitas .....	42
4.4.2. Uji Relibialitas .....	44
4.5. Analisis Statistik Data.....	45
4.5.1..Koefisien Determinasi Parsial .....	45
4.5.2, Koefisien Determinasi Berganda .....	46
4.5.3. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	47
4.5.4. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	48
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1. Simpulan .....	51
5.2. Saran .....	51
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1.Pelanggan Teregistrasi Operator Seluler Indonesia .....	2
Tabel 1.2. Kecepatan Internet Operator Seluler Indonesia .....	4
Tabel 3.1. Nilai Pertanyaan dan Bobot .....	29

Tabel 3.2. Variabel dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	30
Tabel 3.3. Indikator dan Sub Indikator Variabel Citra Perusahaan(X <sub>2</sub> ) .....	31
Tabel 3.4. Variabel Kepercayaan Pelanggan (X <sub>3</sub> ) .....	31
Tabel 3.5. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	32
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Data Responden Usia .....	39
Tabel 4.3. Data Responden Status Pelanggan .....	39
Tabel 4.4. Data Responden Penghasilan .....	40
Tabel 4.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.2. Uji Validitas Citra Perusahaan .....	43
Tabel 4.3. Uji Validitas Kepercayaan .....	44
Tabel 4.4. Uji Validitas Loyalitas pelanggan.....	44
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Berganda .....	47
Tabel 4.9. Hasil Ujian Hipotesis Secara Simultan .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

### **Halaman**

Gambar 1.1. Grafika Data Pengguna X1 Axiata di Indonesia.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) .....	41

Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan ( $X_2$ ) .....	41
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	42
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	42
Gambar 4.5. Interpretasi Variabel .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	55
Lampiran 2. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan .....	59
Lampiran 3. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Citra Perusahaan.....	62
Lampiran 4. Tabulasi skor pengumpulan Data Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	65
Lampiran 5. Tabulasi Skor Pengumpulan Data.....	68
Lampiran 6. Deskripsi Data Responden.....	71
Lampiran 7. Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	74
Lampiran 8. Uji Validitas Citra Perusahaan( $X_2$ ) .....	75
Lampiran 9. Uji Validitas Kepercayaan( $X_3$ ) .....	76
Lampiran 10. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	77
Lampiran 11. Uji Realibilitas .....	78
Lampiran 12. Analisis Korelasi Parsial .....	79
Lampiran 13. Uji t.....	81
Lampiran 14. Surat Keterangan Riset.....	82
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	83