

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. GARUDA INDONESIA**

**SKRIPSI**

**RENA SHARFINA**

**21170000122**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. GARUDA INDONESIA**

**SKRIPSI**

**RENA SHARFINA**

**21170000122**



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

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

**JAKARTA**

**2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) 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 dilingkungan 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, 8 September 2021



**RENA SHARFINA**

NPM 21170000122

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

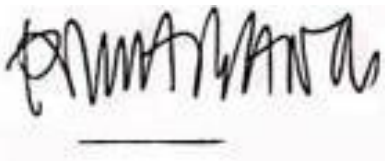
### **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menajadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Gatot Prabantoro, S.E, M.M dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Progam Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 8 September 2021

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Gatot Prabantoro, S.E, M.M



Muhammad Ramaditya, BBA, M. Sc


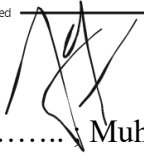
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITA PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA**

Telah diuji dalam suatu sidang karya ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, pada tanggal 20 September 2021 dengan nilai A

#### **Panitia Ujian Skripsi**

 digitally signed   
..... Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
design.ipb.ac.id (Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. .... ; Gatot Prabantoro, S.E, M.M

(Pembimbing)

3. .... ; Imelda Aprileny, S.E., M.E (Penguji I)

4. .... ; Syahrul Effendi, S.E., M,M (Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebuah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Gatot Prabantoro, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Imelda Aprileny, S.E., M.E dan Bapak Syahrul Effendi, S.E., M.M selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu EKonomi Indonesia atas bekal ilmu pengetahuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan perhatian, untuk kakak saya Desty yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membuat saya termotivasi dan terus berjuang. Dan seluruh keluarga saya yang selalu mendoakan saya. Dan untuk pacar saya Tegar dan ayahnya terimakasih sudah selalu mendukung saya.

7. Untuk seluruh teman-teman di STEI angkatan 2017 terimakasih atas momen kebersamaannya. Dan sahabat-sahabat saya Geubrina Raseuki, Elsada Ambarita, Indah Grace Sella, Astika Dwi Sapta, dan Elisabet Trimulatsi terimakasih kalian sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu memberikan dukungan kepada saya.
8. Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 8 September 2021



**RENA SHARFINA**

NPM 21170000122

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

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

Nama : Rena Sharfina  
NPM : 21170000122  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
NILAI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : .....

Pada tanggal : .....

Jakarta, 8 September 2021



**RENA SHARFINA**

NPM 21170000122



Rena Sharfina            Dosen Pembimbing :  
21170000122            Gatot Prabantoro, S.E, M,M  
Program Studi : S1 Manajemen

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN NILAI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Garuda Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan ialah metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Garuda Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi parsial dan berganda.

Hasil uji hipotesis secara parsial variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,750. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,755. Variabel Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,851. Hasil uji hipotesis secara simultan variabel Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan secara bersamaan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda sebesar 0,744.

***Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.***

Rena Sharfina            Advisor :  
21170000122            Gatot Prabantoro, S.E, M.M  
Study Program : S1 Management

**THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE QUALITY  
AND CUSTOMER VALUE IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY  
IN PT. GARUDA INDONESIA**

**ABSTRAK**

This study aims to determine the effect of customer satisfaction, service quality, and customer value in increasing customer loyalty to Garuda Indonesia.

The research method used is the survey method. The population in this study are Garuda Indonesia customers. The sampling technique used was purposive sampling. The data collection method used a questionnaire as many as 100 respondents. Analysis of the data used in this study is the analysis of the coefficient of partial and multiple determination.

The results of the partial hypothesis test of Customer Satisfaction have a significant effect on increasing Customer Loyalty with a large influence based on the analysis of the coefficient of determination of 0.750. Service Quality variable has a significant effect in increasing Customer Loyalty with a large influence based on the analysis of the coefficient of determination of 0.755. The Customer Value variable has a significant effect in increasing Customer Loyalty with a large influence based on the analysis of the coefficient of determination of 0.851. The results of simultaneous hypothesis testing variables of Customer Satisfaction, Service Quality, and Customer Value have a significant effect simultaneously in increasing Customer Loyalty with a large effect based on the analysis of the coefficient of multiple determination of 0.744.

***Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Value, and Customer Loyalty***

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>III</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VI</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1.    LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2.    RUMUSAN MASALAH .....	3
1.3.    TUJUAN PENELITIAN .....	4
1.4.    MANFAAT PENELITIAN .....	4
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
2.1.    REVIEW HASIL-HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	6
2.2.    LANDASAN TEORI.....	11
2.2.1. <i>Pemasaran</i> .....	11
2.2.2. <i>Manajemen Pemasaran</i> .....	11
2.2.3. <i>Jasa dan Karakteristik Jasa</i> .....	12
2.2.4. <i>Kepuasan Pelanggan</i> .....	12
2.2.5. <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	13
2.2.6. <i>Nilai Pelanggan</i> .....	15
2.2.7. <i>Loyalitas Pelanggan</i> .....	16
2.3.    KETERKAITAN ANTAR VARIABEL PENELITIAN .....	16
2.3.1. <i>Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan</i> .....	17
2.3.2. <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan</i> .....	17
2.3.3. <i>Pengaruh Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan</i> .....	17
2.4.    PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.5.    KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....	18
<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
3.1.    STRATEGI PENELITIAN .....	21
3.2.    POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	21
3.2.1. <i>Populasi Penelitian</i> .....	21
3.2.2. <i>Sampel Penelitian</i> .....	22
3.3.    DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA.....	23
3.4.    OPERASIONAL VARIABEL.....	24
3.5.    METODE ANALISIS DATA .....	27
3.5.1. <i>Pengolahan Data</i> .....	27

3.5.2.	<i>Penyajian Data</i> .....	27
3.5.3.	<i>Analisis Statistik Data</i> .....	28
3.5.4.	<i>Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	28
3.6.	UJI INSTRUMEN PENELITIAN .....	28
3.6.1.	<i>Uji Validitas</i> .....	28
3.6.2.	<i>Uji Realibilitas</i> .....	29
3.6.3.	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i> .....	29
3.6.4.	<i>Uji Hipotesis</i> .....	30
3.6.5.	<i>Uji Signifikan Parsial (Uji-t)</i> .....	31
3.6.6.	<i>Uji Signifikan Simultan (Uji-F)</i> .....	32
<b>BAB IV</b>	.....	<b>33</b>
4.1.	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	33
4.2.	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF .....	34
4.2.1.	<i>Deskripsi Responden</i> .....	34
4.2.2.	<i>Deskripsi Jawaban Responden</i> .....	37
4.2.3.	<i>Deskripsi Data</i> .....	41
4.3.	ANALISIS STATISTIK DATA .....	43
4.3.1.	<i>Uji Validitas</i> .....	43
4.3.2.	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	45
4.4.	UJI HIPOTESIS .....	46
4.4.1.	<i>Koefisien Determinasi</i> .....	46
4.5.	UJI HIPOTESIS .....	47
4.5.1.	<i>Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)</i> .....	47
4.5.2.	<i>Uji Hipotesisi Secara Simultan (Uji F)</i> .....	48
4.5.3.	<i>Temuan Hasil Penelitian</i> .....	50
<b>BAB V</b>	.....	<b>53</b>
5.1.	SIMPULAN.....	53
5.2.	SARAN .....	54
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	.....	<b>56</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	<b>59</b>
<b>PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER</b>	.....	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Nilai Untuk jawaban kuisisioner.....	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Data Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4. 2 Data Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 3 Data Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 4 Data Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4. 5 Indeks Persepsi Responden Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4. 6 Indeks Persepsi Responden Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 4. 7 Indeks Persepsi Responden Nilai Pelanggan .....	40
Tabel 4. 8 Indeks Persepsi Responden Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 4. 9 Hasil Validitas Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Mengenai Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4. 11 Hasil Validitas Mengenai Nilai Pelanggan .....	44
Tabel 4. 12 Hasil Validitas Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realibilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan .....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan .....	49



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik jumlah penumpang Garuda Indonesia.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial Dengan Analisis Koefisien Determinasi Simultan .....	50