

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TELKOMSEL DI JEPARA**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana I (S.1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:

VENNY AULIA ROHMAH

NIM. 171110002057

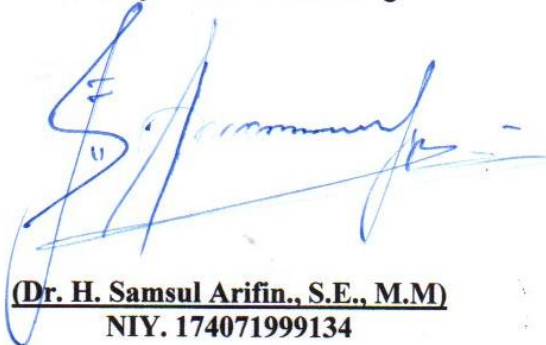
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TELKOMSEL DI JEPARA

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama Mahasiswa : VENNY AULIA ROHMAH
NIM. : 171110002057
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing


(Dr. H. Samsul Arifin., S.E., M.M)
NIY. 174071999134

Tanggal, 7-10-2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU TELKOMSEL DI JEPARA

Nama Mahasiswa : VENNY AULIA ROHMAH
NIM. : 171110002057
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Eko nomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari Rabu tanggal 03 November 2021

Penguji I



(Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.)
NIY. 1 701015 97 013

Penguji II



(Hadi Ismanto, S.E., M.M.)
NIY. 1 801229 11 075

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (Unisnu) Jepara




(H. NOOR ARIFIN, S.E., M.Si)
NIY.168081708055

MOTTO

“Saya selalu melihat orang yang saya kagumi dan berfikir “jika mereka bisa melakukannya, saya juga bisa”, dan itu membuat saya berusaha lebih keras, saya ingin orang melihat saya dalam bekerja keras dan tidak menyerah dalam usaha saya”

“Jika Orang lain tidak bisa menjadi penyemangan untukmu. Setidaknya jadilah penyemangat untuk dirimu sendiri”

“Mimpikan impianmu dengan harapan dan hatimu, dan jadikan mereka nyata dengan tangan dan kakimu.”

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Ibu tersayangku terima kasih atas doa, motivasi, semangat, pengorbanan, serta kasih sayang yang tiada pernah berhenti sampai detik ini.
2. Untuk keluarga besar saya yang telah mendukung dan memberi semangat kepada saya
3. Dosen pembimbing saya bapak Dr. H. Samsul Arifin., S.E., M.M yang selalu memberikan arahan terbaik untuk skripsi saya
4. Untuk teman-temanku Ayik, Mayang, Fidi, Nudia yang selalu memberi semangat dan memotifasi saya
5. Untuk Wiwin Adhi Putra yang selalu memberi saran dan menjadi mentor untuk saya menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Bismillahrrahmanirrahim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul : Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Di Jepara
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 7 Oktober 2021



VENNY AULIA ROHMAH
171110002057

ABSTRAK

Penggunaan ponsel yang marak di masyarakat sekarang ini menumbuhkan kesan bahwa sarana telekomunikasi berbentuk ponsel ini sudah tidak lagi dipandang sebagai barang mewah, karena masyarakat sudah menganggapnya sebagai kebutuhan, tidak hanya ponsel masyarakat juga memerlukan simcard prabayar maupun pascabayar untuk mendukung pemanfaatan ponsel. Tidak hanya ponsel dengan begitu banyak kartu prabayar dan pasca bayar yang dijual beberapa perusahaan pada masyarakat, memicu persaingan yang kuat antara perusahaan satu dengan yang lain. Di pihak konsumen, mereka punya banyak pilihan dari berbagai macam produk mulai dari Telkomsel memiliki tiga produk GSM. Telkomsel telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 178 juta pelanggan dalam satu negara di tahun 2018. Di Indonesia berdasarkan hasil rekonsiliasi hingga 30 April 2018, jumlah pelanggan Telkomsel 150 juta, XL Axiata 45 juta pelanggan, Indosat Ooredoo 34 juta pelanggan, Tri Indonesia 17 juta dan Smartfren 7 juta (Daon, 2018).

Tujuan penelitian ini (1) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara. (2) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara. (3) Untuk menganalisis dan menguji pengaruh penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara.

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, yang berlandaskan pada falsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dimana. Subjek Penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel di Jepara. Jumlah responden sebanyak 96 pelanggan.

Hasil Penelitian ini adalah bahwa: (1) Secara parsial penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan bahwa semakin baik tingkat penanganan keluhan hingga akan semakin tinggi loyalitas terbukti dari indikator variabel penanganan masalah yang paling mendominasi diantaranya kemudahan prosedur pengajuan komplain dan penyelesaian masalah secara memuaskan. (2) Secara parsial kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan bahwa semakin besar kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan Telkomsel. (3) Secara simultan penanganan keluhan dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel.

Kata kunci: Penanganan Keluhan, Kepuasan dan loyalitas

ABSTRACT

The widespread use of mobile phones in today's society creates the impression that telecommunication facilities in the form of mobile phones are no longer seen as luxury goods, because people have considered them a necessity, not only mobile phones, but also people need prepaid and postpaid simcards to support the use of cell phones. Not only mobile phones with so many prepaid and postpaid cards that several companies sell to the public, triggering strong competition between companies with one another. On the consumer side, they have many choices from a variety of products, starting from Telkomsel, which has three GSM products. Telkomsel has become the seventh cellular operator in the world with more than 178 million subscribers in one country in 2018. In Indonesia, based on the reconciliation results as of April 30 2018, Telkomsel has 150 million subscribers, XL Axiata 45 million subscribers, Indosat Ooredoo 34 million, Tri Indonesia 17 million and Smartfren 7 million (Daon, 2018).

The purpose of this study (1) To analyze and test the effect of complaint handling on Telkomsel's customer loyalty in Jepara. (2) To analyze and test the effect of customer satisfaction on Telkomsel's customer loyalty in Jepara. (3) To analyze and test the effect of complaint handling and customer satisfaction on Telkomsel's customer loyalty in Jepara.

The research approach uses quantitative research, data collection uses research instruments, quantitative data analysis, which is based on the philosophy of positivism, is used to examine the population with the aim of testing the hypothesis that has been determined. The subjects of this research are Telkomsel customers in Jepara. The number of respondents as many as 96 customers.

The results of this study are that: (1) Partially, complaint handling has a significant effect on loyalty. This is evidenced that the better the level of complaint handling, the higher the loyalty, as evidenced by the indicators of the problem handling variables that dominate, including the ease of procedures for submitting complaints and solving problems satisfactorily. (2) Partially satisfaction has a significant effect on loyalty. This is evidenced that the greater the customer satisfaction, the higher the customer loyalty of Telkomsel. (3) Simultaneously complaint handling and satisfaction have a significant influence on Telkomsel's customer loyalty.

Keywords: Complaint Handling, Satisfaction and Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, karunia serta hidahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Jepara”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tak lupa kepada para sahabat dan keluarga beliau yang dirahmati-Nya. Semoga kita semua termasuk yang mendapatkan hidayah dan syafaatnya di akhirat nanti. Amin.

Penelitian skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar S1 Sarjana. Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara Program Studi Manajemen. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah berjuang, mendo'akan dan memberikan support serta memotivasi agar tetap semangat dalam segala hal.
2. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara yang telah memberikan segala kebijakan dalam menjalankan institusi.
3. Bapak H. Noor Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara

4. Bapak M. Yunies Edward, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
5. Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen atas semua ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani studi di UNISNU Jepara.
7. Staff dan seluruh karyawan yang bertugas di UNISNU Jepara yang telah membantu dalam melancarkan terselesainya skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman FEB angkatan 2017 yang telah menyemangati untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta seluruh pihak yang membantu penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini dibuat, penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran pembaca yang membangun sangat diharapkan. penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan wawasan bagi penulis sendiri khususnya dan rekan-rekan pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Jepara, 7 Oktober 2021

VENNY AULIA ROHMAH
171110002057

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Loyalitas	12
2.1.2. Penanganan Keluhan.....	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	16
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Penelitian Teoritis (KPT).....	20
2.4. Perumusan Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1. Variabel Penelitian.....	25
3.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.3. Data dan Sumber Data	27
3.3.1. Data	27
3.3.2. Sumber Data.....	27
3.4. Populasi Penelitian, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4.1. Populasi Penelitian	28
3.4.2. Sampel.....	28
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.1. Kuesioner	31
3.5.2. Observasi.....	32
3.6. Metode Pengolahan Data Penelitian	32
3.6.1. Uji Validitas	33
3.6.2. Uji Reliabilitas	33
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1. Analisis Regresi	36
3.7.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	36
3.7.3. Uji Parsial (Uji t).....	37
3.7.4. Koefesien Determinasi	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Obyek	40

4.2.	Deskripsi Responden.....	41
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	41
4.2.2.	Usia	42
4.2.3.	Pendidikan.....	43
4.2.4.	Lama menjadi pelanggan Telkomsel	43
4.3.	Deskripsi Variabel.....	44
4.3.1.	Penanganan Keluhan.....	45
4.3.2.	Kepuasan Pelanggan	46
4.3.3.	Loyalitas Pelanggan	47
4.4.	Analisis Data	49
4.4.1.	Uji Kualaitas Data.....	49
4.4.2.	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.3.	Analisis Regresi	55
4.4.4.	Uji F (Simultan)	57
4.4.5.	Uji t (Parsial).....	59
4.4.6.	Koefisien Determinasi.....	62
4.5.	Pembahasan.....	63
4.5.1.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Jepara.....	63
4.5.2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Jepara.....	64
4.5.3.	Pengaruh Secara Simultan Penanganan Keluhan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Jepara	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1.	Kesimpulan	69

5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS	88
Lampiran 4 Tabel – tabel	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Grafik Nilai Kritis Distribusi F	37
Gambar 3. 2 Grafik Nilai Kritis Distribusi t	38
Gambar 4. 1 grafik normal normal Probability Plot (P-P Plot)	52
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplots Uji Heteroskedastisitas.....	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji F (Simultan).....	59
Gambar 4. 4 Hasil Uji t H1	61
Gambar 4. 5 Hasil Uji t H2	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Sinyal Internet Dan Telepon Seluler Telkomsel Di Jawa Tengah Tahun 2019 – 2020.....	5
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	26
Tabel 3. 2 Pembagian Sampel per Kecamatan.....	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4. 4 Lama Berlangganan	44
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Penanganan Keluhan	45
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas	49
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
Tabel 4. 11 Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4. 12 Analisis Regresi	56
Tabel 4. 13 Uji F (Simultan)	58
Tabel 4. 14 Uji t (Parsial).....	60
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pengguna Operator Selluler di Indonesia 2019.....	3
--	---