

**PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN INTERNET  
PROVIDER DIGITAL BY. U DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**SAIFUL MUKMININ**

**17042010072**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH EKPEKTASI PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN INTERNET  
PROVIDER DIGITAL by.U DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**Saiful Mukminin**

**NPM.1742010072**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**

**NIP. 19640629199003200**

**Mengetahui,**

**DEKAN FISIP**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**

**NIP. 195907011987031001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN INTERNET**  
**PROVIDER DIGITAL BY.U DI SURABAYA**

Disusun Oleh

**SAIFUL MUKMININ**  
NPM. 17042010072

Telah diuji kebenarannya oleh Tim Verifikasi dan penguji serta  
dipublikasikan pada Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis STMIK Dharmapala  
Riau (Terakreditasi sinta 6) Vol XII Nomor 2 Bulan November 2021  
Pada tanggal 25 Juni 2021

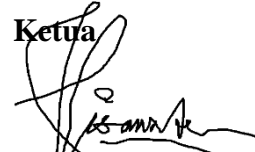
**PEMBIMBING UTAMA**



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
NIP. 196406291990032001

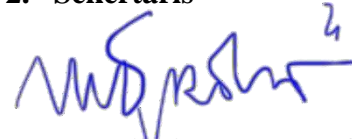
**TIM PENGUJI**

1. Ketua



**Ir. Lisa Sulistyawati, MM**  
NIP. 195802231987032001

2. Sekretaris



**Dr. Rusdi Hidavat N, M.Si**  
NIP. 196112241989031007

3. Anggota



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
NIP. 196406291990032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S., CHRA**

NIP 19590711987031001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya, tak lupa juga pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah telah memberikan taufik dan nadrah-Nya. Terimakasih juga kepada ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku pembimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ekspektasi Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Provider Digital by.U di Surabaya”**

Penyusunan penelitian ini tidak terlepas bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menghantarkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku ketua program studi ilmu administrasi bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis. Khususnya kepada ibu dan bapak yang semasa hidupnya telah merawat, membanting tulang serta mendoakan penulis hingga bisa seperti ini.
4. Bapak dan ibu dosen program studi ilmu administrasi bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Teman-teman penulis khususnya angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuannya agar penelitian ini terselesaikan dengan cepat dan tepat.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dan menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan pada penelitian ini. Hal ini disebabkan karna keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran serta masukan yang membangun dari semua pihak. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis, pembaca dan semua pihak pada umumnya

Suarabaya, 25 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....   | ii        |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | iii       |
| KATA PENGANTAR .....   | iv        |
| DAFTAR ISI .....   | vi        |
| DAFTAR GAMBAR.....   | ix        |
| DAFTAR TABEL .....   | x         |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xi        |
| ABSTRAK.....   | xii       |
| ABSTRACT .....   | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                       | <b>14</b> |
| 1.1    Latar Belakang .....  | 14        |
| 1.2    Rumusan Masalah.....  | 20        |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                                       | 21        |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....                                      | 21        |
| 1.4.1.    Secara Teoritis .....                                      | 21        |
| 1.4.2.    Secara Praktis.....  | 22        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                                    | <b>23</b> |
| 2.1    Penelitian Terdahulu .....                                    | 23        |
| 2.2    Landasan Teori .....  | 26        |
| 2.2.1    Pemasaran .....   | 26        |
| 2.2.1.1    Pengertian Pemasaran .....                                | 26        |
| 2.2.1.2    Pengertian Manajemen Pemasaran .....                      | 27        |
| 2.2.2    Perilaku Konsumen.....                                      | 27        |
| 2.2.2.1    Pengertian Perilaku Konsumen.....                         | 27        |
| 2.2.2.2    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku konsumen.....    | 28        |
| 2.2.3    Ekspektasi Pelanggan .....                                  | 30        |
| 2.2.3.1    Pengertian Ekpektasi Pelanggan .....                      | 30        |
| 2.2.3.2    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ekpektasi Pelanggan ..... | 32        |
| 2.2.3.3    Indikator Ekspektasi Pelanggan .....                      | 33        |
| 2.2.4    Kualitas Produk.....  | 36        |
| 2.2.4.1    Pengertian Kualitas .....                                 | 36        |
| 2.2.4.2    Pengertian Kualitas Produk .....                          | 37        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.2.4.3                                    | Dimensi Kualitas Produk .....                             | 38        |
| 2.2.4.4                                    | Indikator Kualitas Produk .....                           | 39        |
| 2.2.5                                      | Loyalitas Pelanggan .....                                 | 40        |
| 2.2.3.1                                    | Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                      | 40        |
| 2.2.3.2                                    | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ..... | 42        |
| 2.2.3.3                                    | Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....                       | 43        |
| 2.2.3.4                                    | Dimensi Loyalitas Pelanggan .....                         | 44        |
| 2.6  | Kerangka Berfikir .....                                   | 45        |
| 2.7  | Hippotesis .....  | 47        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b> |   | <b>48</b> |
| 3.1  | Jenis Penelitian .....                                    | 48        |
| 3.2  | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....        | 48        |
| 3.2.1                                      | Variabel Penelitian .....                                 | 48        |
| 3.2.2                                      | Definisi Operasional .....                                | 49        |
| 3.3  | Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....       | 51        |
| 3.3.1                                      | Populasi .....  | 51        |
| 3.3.2                                      | Sampel .....  | 52        |
| 3.3.3                                      | Teknik Penarikan Sampel .....                             | 53        |
| 3.4  | Teknik Pengumpulan Data .....                             | 54        |
| 3.4.1                                      | Jenis dan Sumber Data .....                               | 54        |
| 3.4.1.1                                    | Jenis Data .....  | 54        |
| 3.4.1.2                                    | Sumber Data .....   | 54        |
| 3.4.1.3                                    | Teknik Pengumpulan Data .....                             | 55        |
| 3.5  | Metode Analisis Data .....                                | 56        |
| 3.5.1                                      | Analisis Data .....                                       | 56        |
| 3.5.2                                      | Uji Validitas .....                                       | 57        |
| 3.5.3                                      | Uji Realibilitas .....                                    | 58        |
| 3.5.4                                      | Uji Asumsi Klasik .....                                   | 59        |
| 3.5.5                                      | Analisis Regresi Linier Berganda .....                    | 61        |
| 3.5.6                                      | Uji Hipotesis .....                                       | 62        |
| 3.5.7                                      | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                 | 65        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   |   | <b>67</b> |
| 4.1  | Hasil .....   | 67        |
| 4.1.1                                      | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                      | 67        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 4.1.2                                  | Deskripsi Hasil Penelitian.....   | 69         |
| 4.1.2.1                                | Deskriptif Karakteristik Responden.....   | 69         |
| 4.1.2.2                                | Deskripsi Variabel Penelitian .....   | 72         |
| 4.1.3                                  | Analisis Hasil Penelitian.....  | 80         |
| 4.1.3.1                                | Uji Validitas .....   | 80         |
| 4.1.3.2                                | Uji Reliabilitas .....  | 81         |
| 4.1.3.3                                | Uji Asumsi Klasik.....  | 82         |
| 4.1.3.4                                | Uji Regresi Linier Berganda .....   | 86         |
| 4.1.3.5                                | Uji Hipotesis .....   | 88         |
| 4.1.3.6                                | Uji Koefisien Determinasi .....   | 92         |
| 4.2                                    | Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 93         |
| 4.2.1                                  | Pengaruh Ekspektasi Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan .....                                    | 93         |
| 4.2.2                                  | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....   | 95         |
| 4.2.3                                  | Pengaruh Ekspektasi Pelanggan dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 96         |
| 4.2.4                                  | Persamaan dan Perbedaan Penelitian Saat ini Dengan Penelitian Terdahulu.....                        | 97         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> |   | <b>103</b> |
| 5.1                                    | Kesimpulan .....  | 103        |
| 5.2                                    | Saran .....   | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>             |   | <b>105</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                  |   | <b>109</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pwngguna Smartphone di Indonesia Tahun 2016-2019.....    | 13 |
| Gambar 1.2 Kecenderungan Generasi Z Beralih ke Platfotm Online..... | 16 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....                                   | 45 |
| Gambar 4.1 Layanan Internet by.u.....                               | 67 |
| Gambar 4.2 Logo by.U.....   | 68 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....                                | 82 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                       | 85 |
| Gambar 4.5 Kurva Uji F.....   | 88 |
| Gambar 4.6 Kurva Uji T Ekspektasi Pelanggan.....                    | 90 |
| Gambar 4.7 Kurva Uji T Kualitas Produk.....                         | 91 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Popularitas by.U.....                                       | 17 |
| Tabel 2.1 Kerangka Berfikir.....                                      | 45 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....  | 38 |
| Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....                           | 69 |
| Tabel 4.2 Data Usia Responden.....                                    | 69 |
| Tabel 4.3 Data Pekerjaan Responden.....                               | 70 |
| Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Ekspektasi Pelanggan (X1)..... | 71 |
| Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....      | 74 |
| Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....   | 76 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....                                    | 79 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....                                 | 81 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....                                   | 83 |
| Tabel 4.10 Hasil uji Multikolinieritas.....                           | 84 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                | 86 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F.....   | 88 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T.....   | 89 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....       | 91 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....                              | 104 |
| Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....                           | 109 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Pelanggan.....    | 114 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....         | 115 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....     | 116 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi Pelanggan..... | 117 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....      | 117 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....  | 118 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas.....                                 | 118 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....                         | 120 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                       | 121 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....                   | 121 |
| Lampiran 13 Hasil Uji T.....   | 122 |
| Lampiran 14 Hasil Uji F.....   | 122 |
| Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....              | 122 |

## **ABSTRAK**

### **SAIFUL MUKMININ, 17042010072, PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER DIGITAL BY.U DI SURABAYA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi pelanggan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan by.u di Surabaya. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan provider digital by.U di wilayah Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik purposive sampling dengan kriteria konsumen usia  $\pm 17$  tahun ke atas dan sedang menggunakan provider digital by.u. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan faktor yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas adalah variabel kualitas produk diikuti variabel ekspektasi pelanggan.

**Kata kunci: Ekspektasi Pelanggan, kualitas produk, dan Loyalitas pelanggan**

## ABSTRACT

**SAIFUL MUKMININI, 17042010072, THE EFFECT OF CUSTOMER EXPECTATIONS AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY DIGITAL PROVIDER BY.U IN SURABAYA**

*The purpose of this research customer expectations and product quality on customer loyalty by.u digital provider in Surabaya. The population of this study are consumers who have bought and used digital provider by.U in the Surabaya area. In this study, using a sample of 100 respondents. The sampling technique is purposive sampling technique with the criteria of consumers aged  $\pm 17$  years and over and currently using the digital provider by.u. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with SPSS 23 software.*

*The results of this study indicate that customer expectations and product quality have a positive and significant effect on customer loyalty. With the dominant factor influencing loyalty is the product quality variable followed by the customer expectation variable.*

***Keywords: customer expectations, product quality, customer loyalty***