

**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA LAYANAN TELEKOMUNIKASI**

PT PLN ICON PLUS

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

MIFTAHUL HUDA
19012010230 / FEB / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
2024

**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA LAYANAN TELEKOMUNIKASI PT PLN
ICON PLUS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

MIFTAHUL HUDA
19012010230 / FEB / EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA LAYANAN TELEKOMUNIKASI PT PLN
ICON PLUS**

Disusun Oleh :

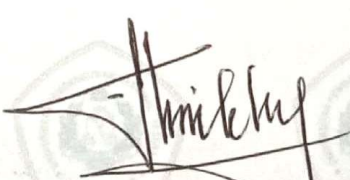
MIFTAHUL HUDA
19012010230 / FEB / EM

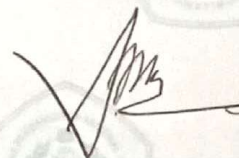
Telah Dipertahankan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal: 22 November 2024

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.
NIP. 196901132021212003


Drs. Ec. Supriyono, M. M.
NIP. 196106261988031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miftahul Huda
NPM : 19012010230
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Loyalty Program* Dan *Service Quality*
Terhadap *Customer Loyalty* Pada Layanan
Telekomunikasi PT PLN ICON PLUS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil Karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 2 Desember 2024

Yang menyatakan



Miftahul Huda

KATA PENGANTAR

Limpahan syukur selalu saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat – Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dalam Skripsi ini Penulis mengambil judul “**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA LAYANAN TELEKOMUNIKASI PT PLN ICON PLUS**”.

Persyaratan memperoleh gelar Strata 1 (satu) sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur salah satunya adalah penulisan skripsi. Oleh karena itu, skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan tersebut dan menambah wawasan serta membandingkan teori dan kondisi actual yang ada di lapangan. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan bekal tentang hal – hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu pemasaran untuk penelitian selanjutnya.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Wiwik Handayani, S.E. M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
3. Drs. Ec. Supriyono. M.M. sebagai pembimbing peneliti. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, nasehat dan segala kontribusi selama peneliti Menyusun proposal ini
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pemahaman pada saat pembelajaran di bangku perkuliahan.
5. Orang tua tercinta dan keluarga tersayang yang telah mendoakan dan memberi semangat sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan selalu diberikan keberkahan.
6. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam pengisian kuisisioner.

7. Rekan seperjuangan Desi Natalia yang telah memberikan informasi dan *support* dalam menjalankan skripsi dengan baik dalam proses maupun dalam penyelesaian laporan.

Penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan maka dari itu penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun untuk dapat memotivasi dan memberikan pelajaran penulis untuk terus menjadi lebih baik.

Surabaya, 02 Desember 2024

Miftahul Huda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan Teori.....	12
2.2.1 Loyalty Program.....	12
2.2.1.1 Tujuan Loyalty Program	13
2.2.1.2 Indikator Loyalty Program.....	14
2.2.2 Service Quality.....	15
2.2.2.1 Indikator <i>Service Quality</i>	15
2.2.3 Customer Loyalty	16
2.2.3.1. Indikator <i>customer loyalty</i>	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1 Pengaruh <i>Loyalty Program</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .	17
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	18
2.4 Kerangka Konseptual	18
2.5 Hipotesis.....	19
BAB III	20
3.1 Definisi Operasional.....	20
3.1.1 Variabel Independen (X).....	20
3.1.2 Variabel Dependen (Y)	21
3.1.3 Pengukuran Variabel	22
3.2 Teknik Pengumpulan Populasi dan Sampel.....	22

3.2.1	Populasi	22
3.2.2	Sampel.....	23
3.3	Pengumpulan Data	24
3.3.1	Jenis Data	24
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Metode Analisis Data.....	25
3.4.1	Teknik Analisis	25
3.4.2	Langkah – langkah PLS	27
3.4.3	Kerangka PLS	28
3.4.4	Pengukuran Model	29
BAB IV	31
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	32
4.2.2.1	Deskripsi Variabel <i>Loyalty Program</i> (X1).....	33
4.2.2.2	Deskripsi Variabel <i>Quality Service</i> (X2).....	34
4.2.2.3	Deskripsi Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	35
4.3	Deskripsi Hasil Analisis Data	35
4.3.1	Interpretasi Hasil Olah Data PLS	35
4.3.1.1	Outer Model	36
4.3.1.2	Inner Model	39
4.3.1.3	Uji Hipotesis.....	40
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	41
4.4.1	Pengaruh <i>Loyalty Program</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	41
4.4.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	42
BAB V	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Statistik Penggunaan Internet.....	1
Gambar 2 Statistik Petumbuhan Ekonomi Indonesia.....	2
Gambar 3 Data Penyelenggara Telekomunikasi di Indonesia	3
Gambar 4 Portofolio PT PLN ICON PLUS.....	5

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Alasan Pemutusan Layanan Pelanggan Tahun 2022	8
Tabel 2 List Responden.....	31
Tabel 3 Tipe Pelanggan.....	32
Tabel 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Tentang Loyalty Program (X1) .	33
Tabel 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Tentang Quality Service (X2) ...	34
Tabel 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Tentang Customer Loyalty (Y) .	35
Tabel 7 Outer Loading	37
Tabel 8 Average Variance Extracted (AVE)	37
Tabel 9 Cross Loading	38
Tabel 10 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	39
Tabel 11 Hasil Uji R-Square	40
Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis Pengujian Langsung	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Frekuensi Kategori Perusahaan
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji R Square
- Lampiran 7 : Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Evaluasi Model Struktural (Inner Model)
- Lampiran 9 : Hasil Uji Turnitin

**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA LAYANAN TELEKOMUNIKASI PT PLN
ICON PLUS**

OLEH:

**MIFTAHUL HUDA
19012010230 / FEB / EM**

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan akses informasi untuk terhubung dengan dunia luar memicu peningkatan permintaan layanan telekomunikasi, hal tersebut menyebabkan pertumbuhan industri telekomunikasi digital di Indonesia relatif cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *loyalty program* dan *service quality* terhadap *customer loyalty*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan *partial lest square* (PLS) dalam analisis hasilnya. Populasi dalam penelitian adalah *customer* layanan telekomunikasi PT PLN ICON PLUS SBU Regional Jawa Bagian Timur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diperoleh dengan metode teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan keusioner melalui *google form*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *loyalty program* dan *service quality* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada layanan telekomunikasi PT PLN ICON PLUS.

Kata Kunci: *Loyalty; Service Quality; Telekomunikasi.*

ABSTRACT

The increase in people's need for access to information to connect with the outside world has triggered an increase in demand for telecommunications services, this has led to the relatively rapid growth of the digital telecommunications industry in Indonesia. This research aims to determine the influence of loyalty programs and service quality on customer loyalty. The research method used is a quantitative method using partial least squares (PLS) in analyzing the results. The sample in this research was 100 people obtained using a purposive sampling technique. This research data was collected by distributing questionnaires via Google Form. The results of this research show that loyalty programs and service quality have a significant positive effect on customer loyalty in PT PLN ICON PLUS telecommunications services.

Keywords: *Loyalty; Service Quality; Telecommunication.*