

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH SERVICEQUALITYTERHADAPCUSTOMER COMMITMENTDAN CUSTOMERLOYALTYPADAPELANGGAN XLDI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana
Manajemen Strata Satu

Oleh :

NAMA : WILLIATITANIA BR. SIHOTANG
NPM : 00000028833



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2019



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Willia Titania br. Sihotang

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000028833

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER COMMITMENT* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN XL DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 04 September 2019
Yang membuat pernyataan



(Willia Titania br. Sihotang)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER COMMITMENT* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN XL DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : Willia Titania br. Sihotang
NPM : 00000028833
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 4 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Dr. Yolanda Soedibyo ST., M.M

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul :ANALISIS PENGARUH *SERVICEQUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER COMMITMENT* DAN
CUSTOMERLOYALTY PADA PELANGGAN XL DI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Willia Titania br. Sihotang

NPM : 00000028833

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M

Pembimbing 2 : Dr. Yolanda Soedibyo ST., M.M

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M

Sekretaris : William Santoso S.E., M.Ak.

Anggota : Dr. Oliandes Sondakh S.E, M.M



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 4 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Willia Titania br. Sihotang
NPM : 00000028833
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ***“ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER COMMITMENT DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN XL DI SURABAYA”*** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M	sebagai Ketua/Pembimbing	
William Santoso S.E., M.Ak.	sebagai Penguji	
Dr. Oliandes Sondakh S.E, M.M	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Management di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak William Santoso SE., M.Ak, selaku dosen penguji pertama yang turut membantu saya dalam memberimaskan.
5. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberimaskan.
6. Keluarga besar Sihotang, Papi Anggiat Sihotang, Mami Mangisi Tampubolon selaku sumber dana, ATM berjalan, my support system yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam

menyelesaikan penelitian ini.

7. Kakak dan Abang saya : Lisbert Sihotang Am.Kep, Juniwan Sihotang S.T, Walfrida Sihotang S.E, dr.David Sihotang, Rudi Sihotang A.md, dan seluruh ipar beserta keponakan saya yang telah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Teman-teman saya Janice Carysa, Debora Valonsa, Olivia Daven, Cynthia Tanggadjaya, Verina Theodora yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Teman-teman Coach Group Kasih dan SY74 yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, Juli 2019

Willia Titania Sihotang

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ..	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR ..	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vix
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB IPENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG	Error! Bookmark not defined.
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB IITELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	10
2.1.2 <i>Affective Commitment</i>	13
2.1.3 <i>Continuance Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Service Reliability</i>	16
2.1.5 <i>Service Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.

2.3.2 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	21
2.3.3 Pengaruh <i>Continuance Commitment</i> terhadap <i>Affective Commitment</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Continuance Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Continuance Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.7 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.8 Pengaruh <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.9 Pengaruh <i>Continuance Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Analisis Data	36
3.5.1 Pengolahan Data	36
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	37
3.5.2.1 Uji Validitas	37
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.

3.5.2.8 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.9 Uji T	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum XL.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	49
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	54
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Assurance</i>	55
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Reliability</i>	56
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i>	57
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Continuance Commitment</i>	58
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Reliabilitas	62
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	62
4.2.5.1 Uji Normalitas	62
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	65
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	66
4.2.5.4 Uji Linearitas	68
4.3 Metode Analisis Statistik.....	69
4.3.1 Analisis Regresi	69
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	73
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	73
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	75
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	75
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	76
4.5 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KONSELUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	93

5.1 Simpulan.....	93
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	93
5.1.1.1 Pengaruh Tidak Signifikan <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	93
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	94
5.1.1.3 Pengaruh <i>Continuance Commitment</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	95
5.1.1.4 Pengaruh Tidak Signifikan <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Continuance Commitment</i>	95
5.1.1.5 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Continuance Commitment</i>	96
5.1.1.6 Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.1.7 Pengaruh <i>Service Reliability</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.1.8 Pengaruh <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	98
5.1.1.9 Pengaruh <i>Continuance Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	99
5.2 Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
5.3 Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Perubahan Logo XL.....	2
Gambar 1. 2Public Relation Of The Year 2018	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3Promo XL Prioritas.....	5
Gambar 2. 1 :Model Penelitian.....	27
Gambar 4. 1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 2: Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 3: P-plot Uji Normalitas <i>Affective Commitment</i> . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 4: P-plot Uji Normalitas <i>Continuance Commitment</i>	64
Gambar 4. 5: P-plot Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	64
Gambar 4. 6: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Affective Commitment</i>	67
Gambar 4. 7: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Continuance Commitment</i>	67
Gambar 4. 8: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i>	68
Gambar 4. 9: Model Penelitian.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Pesaing XL dan Pangsa Pasar	2
Tabel 3. 1Desain Inti Kuisisioner.....	33
Tabel 3. 2Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3. 3Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 1Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3Derajat Penilaian Setiap Variabel	49
Tabel 4. 4Tanggapan Responden terhadap <i>Service Assurance</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5Tanggapan Responden terhadap <i>Service Reliability</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6Tanggapan Responden terhadap <i>Affective Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7Tanggapan Responden terhadap <i>Continuance Commitment</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Assurance</i>	55
Tabel 4. 10Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Reliability</i> .	56
Tabel 4. 11Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i>	57
Tabel 4. 12Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Continuance Commitment</i>	58
Tabel 4. 13Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> Error! Bookmark not defined.	

Tabel 4. 14	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Assurance</i> .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Reliability</i>	61
Tabel 4. 16	Hasil Uji Validitas <i>Affective Commitment</i>	61
Tabel 4. 17	Hasil Uji Validitas <i>Continuance Commitment</i>	61
Tabel 4. 18	Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i>	61
Tabel 4. 19	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 20	Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	63
Tabel 4. 21	Nilai Tolerance dan VIF(SA,SR,CC*AC)	65
Tabel 4. 21	Nilai Tolerance dan VIF(SA,SR*CC)	65
Tabel 4. 21	Nilai Tolerance dan VIF(SA,SR,AC,CC*CL)	65
Tabel 4.22	Spearman Test Correlation	66
Tabel 4. 23	Hasil Uji Linearitas	68
Tabel 4. 24	Hasil Uji Regresi Berganda (SA,SR,CC*AC)	69
Tabel 4. 25	Hasil Uji Regresi Berganda (SA,SR*CC)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 26	Hasil Uji Regresi Berganda (SA,SR,AC,CC*CL)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 27	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	74
Tabel 4. 28	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	74
Tabel 4. 29	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 3 (R^2)	75
Tabel 4. 30	Hasil Uji F	76
Tabel 4. 31	Hasil Uji t	77
Tabel 4. 32	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Affective Commitment</i>	87
Tabel 4. 33	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Continuance Commitment</i>	88
Tabel 4. 34	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Service Assurance</i>	90
Tabel 4. 35	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Service Reliability</i> .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 43	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Loyalty</i> ..	Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 1Implikasi Teoritis **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 5. 2Implikasi Manajerial..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER.....	A-Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUISIONER	B-Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-Error! Bookmark not defined.

