

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN
SRAGEN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Tugas Akhir
dalam Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

Aluna Margareta
NIM. 2021081016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN
SRAGEN

Disusun Oleh:

Aluna Margareta
NIM. 2021081016

Skripsi ini telah disetujui untuk disusun
dan ditindaklanjuti
pada tanggal 20 Februari 2025

Pembimbing I



Annisa Indah Mutiasari, SE., MM
NIDN. 0628078505

Pembimbing II



Destina Paningrum, SE., MM
NIDN. 0624077901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN
SRAGEN

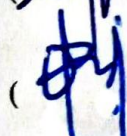
Disusun Oleh:

Aluna Margareta
NIM. 2021081016

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
Pada tanggal 20 Februari 2025

Dewan Penguji:

- | | |
|--------------|--|
| 1. Penguji 1 | Annisa Indah Mutiasari, SE., MM
NIDN. 0628078505 |
| 2. Penguji 2 | Destina Paningrum, SE., MM
NIDN. 0624077901 |
| 3. Penguji 3 | Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101 |

()
()
()

Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN. 0602058801

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta


Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101

SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aluna Margareta

NIM : 2021081016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang telah berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya akan menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 20 Februari 2025

Yang Menyatakan


Aluna Margareta

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

Saya mahasiswa akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aluna Margareta

NIM : 2021081016

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti non eksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN. Beserta Instrumen/desain/perangkat (jika ada). Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 20 Februari 2025

Yang Menyatakan



Aluna Margareta

MOTTO

Man Jadda Wa Jadda

“Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”

“Allah tidak membebani jiwa melainkan dengan kesanggupannya”

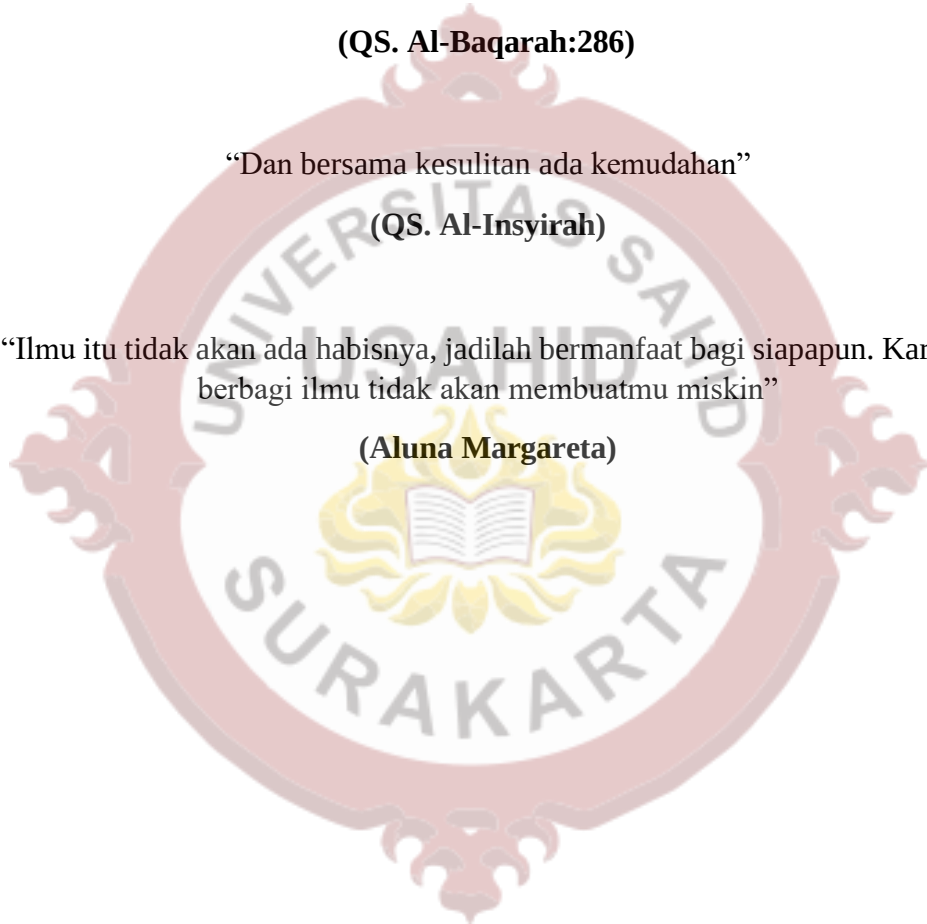
(QS. Al-Baqarah:286)

“Dan bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah)

“Ilmu itu tidak akan ada habisnya, jadilah bermanfaat bagi siapapun. Karena berbagi ilmu tidak akan membuatmu miskin”

(Aluna Margareta)



PERSEMBAHAN

Segala puji kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Ridho-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Penelitian ini saya persembahkan kepada: orang tua dan adik saya, terima kasih atas doa, motivasi, dan dukungan. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi saya ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah disini.

Terima kasih.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga telah terselesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di PERUMDA Tirta Negoro Kabupaten Sragen” dengan baik.

Peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, Berkat Rahmat dan Ridho-Nya pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, SE., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta dan sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir.
5. Ibu Dr. Erwin Kartinawati S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi, M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
7. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta.
8. Ibu Annisa Indah Mutiasari, SE., MM Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Anggita Viska Alfiansah, Nafia Nur Hisnati, Lailla Syaharany sebagai teman yang selalu membantu dan memotivasi selama penelitian dan penyusunan tugas akhir
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis.

11. Dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan limpahan Nikmat-Nya atas segala hal yang telah peneliti terima selama ini. Dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penelitian sampai dengan penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk tugas akhir ini.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.



Surakarta, 20 Februari 2025

Peneliti

Aluna Margareta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Karakteristik Pelayanan	19
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	21

2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2	Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3	Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.4	Komunikasi.....	24
2.4.1	Definisi Komunikasi	24
2.4.2	Karakteristik Komunikasi	25
2.4.3	Manfaat Komunikasi Efektif	26
2.4.4	Indikator Komunikasi	27
2.5	Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	29
2.5.3	Indikator Loyalitas Pelanggan	30
2.6	Kerangka Pemikiran	30
2.7	Hipotesis	31
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PERUMDA Tirto Negro Kabupaten Sragen	32
2.7.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PERUMDA Tirto Negro Kabupaten Sragen	32
2.7.3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di PERUMDA Tirto Negro Kabupaten Sragen.....	33
2.7.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di PERUMDA Tirto Negro Kabupaten Sragen.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian	36
3.3	Variabel Penelitian.....	37
3.4	Skala Pengukuran	38
3.5	Definisi Operasional	39
3.6	Populasi dan Sampel.....	41
3.6.1	Teknik Pengambilan Sampel	43

3.6.2	Sumber Data	43
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Teknik Pengujian Instrumen.....	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	45
3.8	Teknik Analisis Data	46
3.8.1	Analisis Deskriptif	46
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.8.3	Regresi Linear Berganda	48
3.8.4	Uji t (Uji Parsial)	49
3.8.5	Uji F (Uji Simultan).....	49
3.8.6	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1	Sejarah PERUMDA Tirto Negoro.....	51
4.1.2	Visi dan Misi.....	52
4.1.3	Lokasi PERUMDA Tirto Negoro.....	53
4.2	Karakteristik Responden.....	53
4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	53
4.2.2	Usia Responden	54
4.2.3	Pekerjaan Responden.....	55
4.2.4	Lama Berlangganan	56
4.2.5	Domisili Responden.....	57
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	59
4.3.1	Uji Validitas	59
4.3.2	Uji Reliabilitas	63
4.4	Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1	Uji Normalitas.....	64
4.4.2	Uji Multikolinearitas	66
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5	Pengujian Hipotesis	68

4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.5.2 Uji t (Uji Parsial)	70
4.5.3 Uji F (Uji Simultan).....	75
4.5.4 Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	77
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rata-Rata IKM	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Persebaran Kuesioner	37
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	38
Tabel 3.3 Variabel Operasional	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.4 Lama Berlangganan.....	56
Tabel 4. 5 Domisili Responden	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_2).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_3)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan)	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Tahun 2021 – 2024	4
Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun per 2024.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran... ..	31
Gambar 4. 1 PERUMDA Tirto Negoro.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Uji Validitas
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Titik Persentase tabel r (1 – 400)
- Lampiran 4 Titik Persentase tabel t (364 – 415)
- Lampiran 5 Titik Persentase tabel F (382 – 400)
- Lampiran 6 Pengujian Instrumen
- Lampiran 7 Pengujian Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Pengujian Hipotesis
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran Persetujuan Penelitian Perusahaan
- Lampiran Lembar Konsultasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen yang terdiri dari 18 Kecamatan yaitu, Masaran, Sidoharjo, Sragen, Sambirejo, Gondang, Sambungmacan, Ngrampal, Jenar, Kedawung, Karangmalang, Gesi, Sukodono, Gemolong, Tanon, Sumberlawang, Kalijambe, Plupuh dan Mondokan. Sampel yang diambil sebanyak 400 responden. Teknik pengampilan sampel ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil perhitungan diperoleh dari nilai $F_{hitung} 737,386 > F_{tabel} 2,63$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Diantara ketiga variabel tersebut, komunikasi memiliki pengaruh lebih dominan terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel komunikasi sebesar 0,597 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi maka berdampak terhadap peningkatan loyalitas pelanggan sebesar 0,597 dan jika terjadi penurunan terhadap komunikasi maka akan menurun juga loyalitas pelanggan sebesar 0,597. Kemudian untuk hasil perhitungan nilai *R Square* sebesar 0,848 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,847.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Komunikasi, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, customer satisfaction, and communication on customer loyalty to PERUMDA Tirto Negoro in Sragen Regency. This is a descriptive study with a quantitative approach. The population were customers of PERUMDA Tirto Negoro in Sragen Regency from 18 Districts, namely, Masaran, Sidoharjo, Sragen, Sambirejo, Gondang, Sambungmacan, Ngrampal, Jenar, Kedawung, Karangmalang, Gesi, Sukodono, Gemolong, Tanon, Sumberlawang, Kalijambe, Plupuh and Mondokan. The sample was 400 respondents. The sampling technique used convenience sampling technique. The results indicate that service quality, customer satisfaction and communication significantly affect customer loyalty. The calculation results were obtained from the value of $F_{count} 737.386 > F_{table} 2.63$ and a significant value of $0.000 < 0.05$. Among the three variables, communication has a more dominant influence on customer loyalty. Meanwhile, the regression coefficient value for the communication variable is 0.597 with positive parameters. This shows that better communication impacts increasing customer loyalty by 0.597, and if there is a decrease in communication, it also contributes to a decrease in customer loyalty by 0.597. The calculation result of the R Square value is 0.848 and the Adjusted R Square value is 0.847.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Communication, Customer Loyalty

