

**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH *INTERNET SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Johanes De Britto Namas Tri Novanto

NPM: 19 03 24972

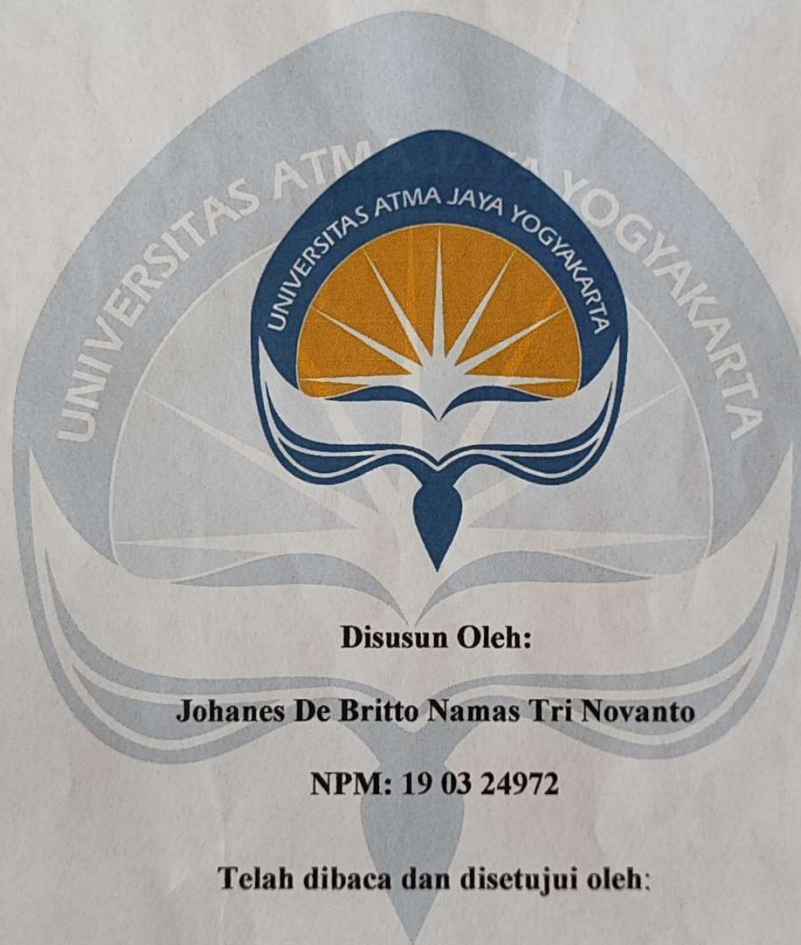
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

Skripsi

**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH *INTERNET SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KOTA YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Johanes De Britto Namas Tri Novanto

NPM: 19 03 24972

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si

Tanggal 7 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI MEDIATOR PENGARUH
INTERNET SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA
PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME DI KOTA
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Johanes De Britto Namas Tri Novanto

NPM: 19 03 24972

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 6 Juli 2023

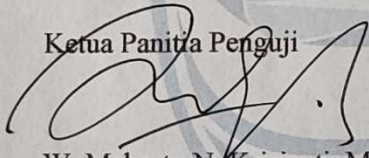
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

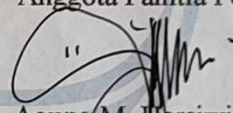
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



W. Mahestu N. Krisjanti, MSc. IB., Ph. D

Anggota Panitia Penguji



Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 6 Juli 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH *INTERNET SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KOTA YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juni 2023

Yang menyatakan



Johanes De Britto Namas Tri Novanto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya selama proses pengerjaan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran *Customer Satisfaction* Sebagai Mediator Pengaruh *internet Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Penyedia Jasa Layanan Internet IndiHome di Kota Yogyakarta”

”. Skripsi ini diajukan peneliti untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berkontribusi dalam membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini, baik berupa dukungan moral maupun materi. Peneliti yakin tanpa bantuan dan dukungan dari pihak-pihak tersebut, peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat, anugerah, dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berjasa dalam mengorbankan tenaga, pikiran dan waktu dalam memberikan saran, serta memberikan motivasi kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga proses penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Keluarga tercinta yakni Bapak Agus Sriyanto, Ibu Nuraeni Cahyawati, Mbak Vika dan Mbak Nimas yang terus memberikan dukungan dan semangat, selalu mendoakan yang terbaik bagi peneliti agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Kepada diri sendiri, yang telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi dan telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan maupun proses revisi yang terjadi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Segenap responden penelitian ini yang telah bersedia mengisi kuesioner dan menyebarkan penelitian peneliti.
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan materi selama proses perkuliahan.
7. Kepada sahabat peneliti yakni Ence, Alfredo, Bobby dan Ming yang telah memberikan semangat dan mewarnai hidup peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar penyusunan skripsi ini dapat diaplikasikan secara maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti maupun para pembaca.

Yogyakarta, 14 Juni 2023



Johanes De Britto Namas Tri Novanto



MOTTO

*"Celakalah Mereka Yang Menjadi Jago Minum dan Juara Dalam Mencampur
Minuman Keras." – Yesaya 5:22 TB*

" Our greatest pride is not never fail, but bounced back every time we fall."

" Don't stop when you are tired. Stop when you are done!"

*"Don't wait for things to get easier, simpler, better. Life will always be
complicated.' Learn to be happy right now. Otherwise, you will run out of
time."*

*"Nobody is gonna hit as hard as life, but it ain't how hard you can hit. It's how
hard you can get hit and keep moving forward. It's how much you can take, and
keep moving forward. That's how winning is done"*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Abstrak.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Laporan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Penelitian	17
2.6 Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Data Penelitian	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26

3.6	Instrumen Penelitian.....	26
3.7	Metode Pengujian Instrumen	27
3.7.1	Uji Validitas	27
3.7.2	Uji Reliabilitas	28
3.8	Metode Analisis Data	28
3.8.1	Analisis Deskriptif	29
3.8.2	Analisis Regresi Mediasi	30
BAB IV		33
4.1.	Profil Responden	33
4.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	34
4.2.1	Hasil Pengujian Validitas	34
4.2.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	36
4.3	Statistik Deskriptif.....	37
4.3.1	Variabel <i>Internet Service Quality</i>	37
4.3.2	Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	39
4.3.3	<i>Customer Loyalty</i>	39
4.4	Pengaruh <i>Internet Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	40
4.5	Pengaruh <i>Internet Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	42
4.6	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43
4.7	Peran <i>Customer Satisfaction</i> Memediasi Pengaruh <i>Internet Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	44
4.8	Pembahasan	47
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Implikasi Manajerial	53
5.3	Keterbatasan Penelitian	55
5.4	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	17
Gambar 4.1	Analisis Jalur Mediasi dengan Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	39



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelanggan Perusahaan Jasa Penyedia Layanan Internet.....	2
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu.....	13
Tabel 4.1	Profil Responden.....	26
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.4	Penilaian Responden Variabel <i>Internet Service Quality</i>	29
Tabel 4.5	Penilaian Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	31
Tabel 4.6	Penilaian Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i>	32
Tabel 4.7	Pengaruh <i>Internet Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	33
Tabel 4.8	Pengaruh <i>Internet Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	34
Tabel 4.9	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	35
Tabel 4.10	Hasil Regresi Analisis Jalur.....	36
Tabel 4.11	Peran <i>Customer Satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>internet service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	49
Lampiran 2	Kuesioner Asli.....	53
Lampiran 3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
Lampiran 4	Statistik Deskriptif Responden.....	57
Lampiran 5	Analisis statistik deskriptif.....	59
Lampiran 6	Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t).....	60
Lampiran 7	Rekap Data Kuesioner.....	73



**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH *INTERNET SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KOTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Johanes De Britto Namas Tri Novanto

NPM: 19 03 24972

Pembimbing

Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si

Abstrak

Perkembangan teknologi semakin berkembang pesat hingga saat ini, salah satunya adalah penggunaan internet. internet tidak hanya digunakan oleh anak muda, namun juga para orang tua juga telah mengenal internet. Salah satu penyedia layanan internet yang diminati saat ini adalah IndiHome. Internet juga digunakan oleh perusahaan untuk melakukan aktivitas operasional. Perusahaan dapat memperoleh pelanggan yang loyal apabila kualitas layanan yang dilakukan menarik dan informatif bagi pelanggan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh *internet service quality* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *internet service quality* terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, peran mediasi *customer satisfaction* pada pengaruh *internet service quality* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan perusahaan Indihome di Kota Yogyakarta. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan metode *purposive sampling* kepada seluruh masyarakat kota Yogyakarta yang menggunakan produk atau layanan IndiHome. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis regresi sederhana, analisis regresi mediasi, Uji F dan Uji t.

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada penelitian ini menunjukkan *internet service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer loyalty*. *internet service quality* berdampak positif pada *customer satisfaction*. *customer satisfaction* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer loyalty*. *customer satisfaction* tidak memediasi pengaruh *internet service quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *Internet Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*