



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna IndiHome Di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Ajeng Rafida Ridwan
2017021002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna IndiHome Di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Ajeng Rafida Ridwan

2017021002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pengguna IndiHome Di Tangerang Selatan)

Nama : Ajeng Rafida Ridwan
NIM : 2017021002
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama



(Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M.)
NIP: 08.0720.014

Kepala Program Studi



(Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA.)
NIP: 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

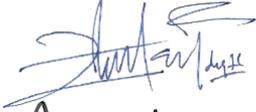
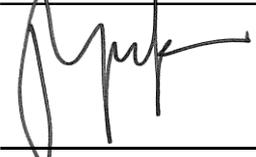
(Studi Pada Pengguna IndiHome Di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Oleh:

Ajeng Rafida Ridwan
2017021002

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Jumat/25 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama : <u>Dr. Edi Purwanto, S.E., M.E.</u> NIP: 08.0720.014		06/07/2021
Dosen Penguji : <u>Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.</u> NIP: 08.0814.016		06/07/2021
<u>Dr. Anil Dawan, S.Th, M.Th</u> NIP: 08.0720.013		06/07/2021

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS.,
M.Si., CPMA.
NIP: 08.0818.016
Tanggal: 06/07/2021

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.
NIP: 08.0920.027
Tanggal: 06/07/2021

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,
PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ajeng Rafida Ridwan
NIM : 2017021002
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna IndiHome di Tangerang Selatan)**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim Pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan Memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2020

Peneliti,



Nama : Ajeng Rafida Ridwan
NIM : 2017021002

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna IndiHome Di Tangerang Selatan)”** ini di tunjukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Bapak Agustinus Agus Setiawan, S.T., M.T. Selaku Wakil Rektor 1 Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Eddy Yusuf, Ph.D. Selaku Wakil Rektor 2 Universitas Pembangunan Jaya
5. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis.
6. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
7. Bapak Teguh Prasetio, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Selaku Dosen Penguji 1.
8. Bapak Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memimbing serta mendampingi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
9. Dr. Anil Dawan, S.Th, M.Th Selaku Dosen Penguji 2.
10. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
11. Teman-teman akrab peneliti Julieta, Shasameilia Eriani, Amira Nabila, Anita Lestari, Dimas Sapto Adjie, Rr. Savira Harsari dan Sadwani Ayu Lestari yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan perhatian kepada peneliti.
12. Seluruh teman-teman manajemen 2017 yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
13. Seluruh responden para pengguna IndiHome di Tangerang Selatan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
14. Diri sendiri yang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2020
Penulis