



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT MEGA BEVERINDO**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :
MAYA RAHMA YANTI
44217110132

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Rahmayanti
NIM : 44217110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mega Beverindo

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 30 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Maya Rahmayanti)

HALAMAN PENGESAHAN

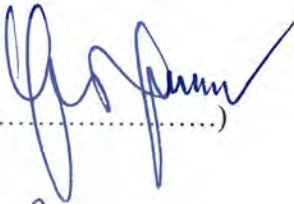
Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Maya Rahmayanti
NIM : 44217110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : ***Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mega Beverindo***

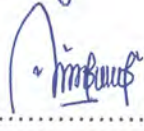
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Elly Yuliawati, M.Si
NIDN : 0324077101

(.....)


Ketua Sidang : Anindita, M.Ikom
NIDN : 0306018903

(.....)


Penguji Ahli : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
NIDN : 0318116602


(.....)



Jakarta, 30 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT MEGA BEVERINDO”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini dan secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat: A

1. **Dr. Elly Yuliawati, M.Si** selaku pembimbing yang sudah sangat membantu dalam penyusunan skripsi penulis.
2. Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Dr. Farid Hamid M.Si Selaku Ketua Program Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Anindita, M.Ikom Selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relation Universitas Mercu Buana
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Lingkup Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu.
7. Customer PT Mega Beverindo yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner untuk membantu kelancaran dalam penelitian ini.

8. Ayahanda Alm. Fauzan dan Ibunda Endang Pujawati yang Penulis hormati dan sayangi yang selalu memberi motivasi luar biasa serta kepercayaan yang kepada Penulis, semoga keselamatan dunia akhirat selalu untukmu Ayah dan Ibu.
9. Keluarga Penulis yang sangat Penulis cintai terutama suami dan anak Penulis, Terimakasih karena sudah selalu ada dan pengertian.
10. Sahabat-sahabat Penulis yang selalu memberikan support selama perkuliahan hingga selesainya masa studi ini.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih untuk keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah mendukung dan mendoakan selama ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Aamiin. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi kecil ini dapat menjadi alat yang besar dalam upaya kita meningkatkan kualitas pendidikan.

MERCU BUANA

Penulis,

Maya Rahmayanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Rahmayanti
Nim : 44217110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mega Beverindo

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Maya Rahmayanti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Kajian Teoritis	30
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	30
2.2.2 Relationship Management Theory	35
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	38
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	41
2.3. Kerangka Pemikiran	43
2.4. Hipotesis Teori.....	45
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
1.1. Paradigma Penelitian.....	46
1.2. Metode Penelitian.....	47
3.3. Populasi dan Sampel	48

3.3.1. Populasi.....	48
3.3.2. Penarikan Sampel.....	48
3.4. Definisi konsep dan Operasionalisasi konsep	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	52
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i>	53
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas	53
3.7. Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Regresi Linier.....	56
3.7.2. Uji Koefisien Determinasi	57
3.7.3. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	58
BAB IV.....	59
ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	74
4.2.2 Uji Instrumen.....	76
a. Uji Validitas	76
b.Uji Realibilitas	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Normalitas	78
b. Uji Multikolinearitas.....	79
c.Uji Heterokedastisitas	80
4.2.4 Uji Hipotesis.....	81
a. Regresi Linier Sederhana	81
b.Koefisien Determinasi (R^2).....	82
c. Uji F	83
d.Uji T	83
4.3 Pembahasan	84
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran	91
5.2.1 Saran Akademis	91
5.2.2 Saran Praktis	92

DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Penelitian Sebelumnya	15
Tabel 2. Operasional Konsep	40
Tabel 3. Kriteria Koefisien Validitas	43
Tabel 4. Alpha / r hitung	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 2 Rumus Nilai a.....	46
Gambar 3 Rumus Nilai b.....	46

