

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PSYCOLOGICAL CAPITAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV LADUNY ALIFATAMA**

TESIS



**OLEH:
SITI MUTMAINAH
NPM. 22710020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PSYCOLOGICAL CAPITAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV LADUNY ALIFATAMA**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen**

OLEH:

SITI MUTMAINAH

NPM. 22710020

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**

ABSTRAK

Mutmainah, Siti. 2024. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Psychological Capital Terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV Laduny Alifatama*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M, (2) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, SE.M.M.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, psychological capital, loyalitas pelanggan.

Sub sektor penerbitan merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung ekonomi kreatif di Indonesia. CV Laduny Alifatama merupakan salah satu perusahaan penerbitan dan percetakan yang ada di Kota Metro dengan jumlah pelanggan lebih dari 1.000 pelanggan sejak awal berdirinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan psychological capital terhadap loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, menggunakan teknik sampling probability sampling dengan jenis purposive sampling, populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan CV Laduny Alifatama dalam rentang waktu 2018 – 2024 sebanyak 1000 orang, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 91 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah berbentuk kuesioner/angket.

Hasil penelitian ini yaitu (1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (3) *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (4) Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.

RINGKASAN

Sub sektor penerbitan merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung ekonomi kreatif di Indonesia. Sub sektor ini adalah bagian integral dari industri kreatif yang khusus berfokus pada aktivitas penulisan, penerbitan, dan distribusi berbagai jenis konten. CV Laduny Alifatama merupakan salah satu perusahaan penerbitan dan percetakan yang ada di Kota Metro dengan jumlah pelanggan lebih dari 1.000 pelanggan sejak awal berdirinya.

Konsumen atau pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kegagalan dari suatu usaha atau bisnis, pelanggan yang loyal akan selalu memilih produk atau jasa dari bisnis Anda, bahkan ketika ada pilihan lain yang tersedia di pasar. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan antara lain kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan *psychological capital*.

Rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini yaitu Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama)?, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama)?, Apakah *psychological capital* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama)?, Apakah kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama)?.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama). Untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* terhadap terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama). Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* terhadap terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada CV Laduny Alifatama).

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk dari perusahaan yang beritikad untuk bermuamalah dengan baik, sehingga tercapai keinginan bersama dengan ikhlas, ridha dan saling menguntungkan. Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana hasil yang

diperoleh sama atau bahkan melampaui harapan dari pelanggannya. kualitas pelayanan adalah ukuran atau parameter yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan telah memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini sangat penting karena menjadi indikator utama bagi perusahaan dalam menilai efektivitas layanan yang mereka tawarkan kepada konsumen. *Psychological capital* adalah kondisi perkembangan psikologi positif individu yang dicirikan dengan mempunyai keyakinan (*self efficacy*) untuk berusaha mencapai kesuksesan dalam menghadapi tugas yang menantang; membuat atribusi positif (*optimism*) tentang keberhasilan saat ini dan masa mendatang; ketekunan menuju sasaran, kemampuan mengarahkan diri mencapai tujuan (*hope*) menuju kesuksesan; dan ketika dilanda masalah dan kesulitan, tetap bertahan dan kembali ulet bahkan melampaui (*resiliency*) untuk meraih sukses.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, menggunakan teknik sampling probability sampling dengan jenis purposive sampling, populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan CV Laduny Alifitama dalam rentang waktu 2018 – 2024 sebanyak 1000 orang, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 91 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah berbentuk kuesioner/angket.

Hasil penelitian ini yaitu (1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (3) *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (4) Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.

HALAMAN PERSETUJUAN

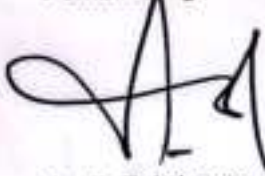
**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PSYCOLOGICAL CAPITAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV LADUNY ALIFATAMA**

OLEH:

**SITI MUTMAINAH
NPM. 22710020**

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji
Metro, Mei 2024

Pembimbing I



Dr. E. Febriyanto, SE.M.M.
NIDN. 0223027901

Pembimbing II



Dr. Kuncoro Budi Riyanto, SE.M.M.
NIDN. 0219068702

Menyetujui,
Ketua Program Studi



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0414087802

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PSYCOLOGICAL CAPITAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV LADUNY ALIFATAMA**

OLEH:

**SITI MUTMAINAH
NPM. 22710020**

Telah dipertahankan di depan tim penguji
pada tanggal, 26 Juli 2024



Dr. E. Febrivanto, SE, M.M. _____, Ketua
NIDN. 0223027901



Dr. Kuncoro Budi Riyanto, SE, M.M _____, Sekretaris
NIDN. 0219068702



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M. _____, Penguji Utama
NIDN. 0414087802

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP.19620827 198803 1 001

HALAMAN MOTTO

Ubahlah hidupmu hari ini jangan bertaruh di masa depan nanti,
bertindaklah sekarang tanpa ditunda lagi.

"MINUS TAK SELALU BEKU"

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua, ayahanda Sujarno dan ibunda Sungatni yang selalu memberikan kasih dan sayang serta dukungan kepada penulis. Terima kasih terbesar dan terhebat untuk orang tua yang penuh cinta dan kasih sayang telah mendidik dan menanamkan pondasi kehidupan yang kokoh dan tegar dalam hidup.
2. Terimakasih tak terhingga untuk suami tercinta Joni Wuryanto yang dengan sangat setia menemani perjuangan ini, suka duka kita jalani dengan sabar, terimakasih telah mengizinkan istriku dan memberi keluasaan waktu juga kesempatan untuk belajar dan berjuang mendedikasikan diri agar bermanfaat untuk umat.
3. Terima kasih tak terhingga juga untuk anak - anakku tersayang, Azkahfi Fatih Alifatama dan Azafran Izza Alifatama. Kalian permata hati dalam kehidupan ayah bunda.
4. Terimakasih untuk anak- anakku di laduny alifatama, kalian adalah ladang dakwah bagiku.
5. Rekan-rekan dari Magister Manajemen UM Metro Angkatan 2022 yang selalu kompak dan saling memberi dukungan, memberikan pengalaman berharga dalam perjalanan pendidikan.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro tercinta.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subahanu wa Ta'ala, yang karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul "**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *PSYCOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV LADUNY ALIFATAMA.**"

” ini terselesaikan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Perjalanan yang lumayan panjang telah penulis lalui dalam penyusunan dan perampungan penulisan tesis ini. Banyak rintangan yang dihadapi dalam penyusunan nya, namun berkat Rahmat-Nyalah sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tesis ini. Maka dari itu, dengan kerendahan hati, di kesempatan ini patutlah kiranya penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Dr. Febriyanto, S.E.,M.M selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Kepada Dr. Kuncoro Budi Riyanto, SE.M.M. selaku pembimbing II dan bapak Dharmawan, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing pengganti. Terima kasih atas bimbingan, pengajaran, arahan dan ilmu-ilmu yang penulis dapatkan selama penyusunan Tesis ini. Dengan segala kesibukan dalam pekerjaan dan pendidikan, masih bersedia membimbing dan menuntun penulis menyusun Tesis ini. Terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan yang penulis lakukan.
5. Kepada seluruh karyawan CV LADUNY ALIFATAMA. Terima kasih memberi izin kepada penulis melakukan penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

6. Segenap dosen pengajar di Fakultas Magister Manajemen atas ilmu, pengajaran, bimbingan, pendidikan, dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama masa kuliah.
7. Seluruh staf pegawai Fakultas Magister Manajemen yang sudah banyak membantu selama ini.

Akhir kata, penulis mempunyai harapan besar tesis ini memberikan manfaat kepada semua pembacanya. Penulis juga berharap tesis ini dapat bermanfaat dan semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberi lindungan kepada kita semua.

Metro,2024
Penulis

Siti Mutmainah

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Mutmainah

NPM : 22710020

Program Studi: Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul "**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *PSYCOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV LADUNY ALIFATAMA**" adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Mutmainah

NPM. 22710020

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



Kampus
Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Mugkuluh, Kec. Mekar Raya Kota Metro,
Lampung, Indonesia
Website: ummetro.ac.id
E-mail: info@ummetro.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)

NOMOR: 0441/LE.AU/FP/UP/UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menandatangani bahwa:

NAMA : Siti Mutmainah
NPM : 22710020
JENIS DOKUMEN : Thesis


JUDUL : PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PSYCHOLOGICAL CAPITAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV LADUNY ALIFATAMA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Juni 2024
Kepala Unit,


Dr. Nego Liruntung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDU.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILIARITY CHECK)	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	10

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	12
1. Conservation of Resources (COR) Theory	12
2. Loyalitas Pelanggan	13
3. Kepuasan Pelanggan	19
4. Kualitas pelayanan	23
5. Psychological Capital.....	27
B. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Psychological Capital dengan Loyalitas Pelanggan.....	36

C. Penelitian Relevan	41
D. Kerangka Berpikir.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	45
B. Tahapan Penelitian	46
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	48
D. Definisi Operasional Variabel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	53
G. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum CV Laduny Alifatama.....	62
B. Teknik Analisis Data.....	68
C. Karakteristik Responden	80
D. Pembahasan.....	83

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	105
B. SARAN	105

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Pelanggan Laduny	4
Tabel 1. 2 Data Jenis Produk	5
Tabel 1. 3 Persentase Nilai Pelanggan	7
Tabel 1. 4 Data Pelanggan CV Laduny Alifatama Tahun 2023	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner	53
Tabel 4. 1 Perolehan Nilai Min, Max, Mean	68
Tabel 4. 2 hasil Uji validitas	69
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 5 Hasil Uji Homogenitas	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linieritas Variabel Psychological Capital	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4. 13 Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4. 14 Umur Responden.....	81
Tabel 4. 15 Pendidikan Terakhir Responden	81
Tabel 4. 16 Pekerjaan Responden	82
Tabel 4. 17 Lama Berlangganan Responden	82