

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU by.U (STUDI KASUS PADA PENGGUNA by.U DI JABODETABEK)

ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI

1707617004



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY BY. U CARD (CASE STUDY ON USER by. U IN JABODETABEK)

ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI

1707617004



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Thesis is Organized As One of the Requirements for Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI. Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu by.U (Studi kasus pada pengguna by.U di Jabodetabek). Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang terdapat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang pengaruh citra merek, harga, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan kartu by.U dengan studi kasus pada pengguna by.U di Jabodetabek, Penelitian ini dilakukan di Jabodetabek selama 3 bulan terhitung November 2020 sampai dengan Januari 2021.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan populasi yang digunakan adalah pengguna by.U di Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden. Sedangkan Teknik analisis penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (19,201) > t_{tabel} (1,65)$. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (18,010) > t_{tabel} (1,65)$. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (17,387) > t_{tabel} (1,65)$. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 7,445 + 0,698X_1$, $\hat{Y} = 7,804 + 0,511X_2$, dan $\hat{Y} = 7,688 + 0,590X_3$. Pengaruh citra merek, harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh hasil determinasi secara berturut-turut sebesar 65,1%, 62,1%, dan 60,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Loyalitas Pelanggan, by.U.

ABSTRACT

ALIFFIYA NUR OKTAFIANIE SANUSI. *The Effect of Brand Image, Price, and Service Quality on Customer Loyalty by.U Card (Case study of by.U users in Jabodetabek). Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

This study aims to obtain the existing knowledge to obtain empirical data and facts that are correct, valid, reliable, and reliable about the effect of brand image, price, and service quality on customer loyalty by.U cards with case studies on users by.U in Jabodetabek, this research was conducted in Jabodetabek for 3 months from November 2020 to January 2021.

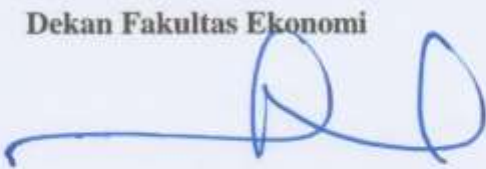
The research method used is a survey method with the population used is by.U users in Jabodetabek. The sampling technique used was purposive sampling technique of 200 respondents. While the analysis technique of this research uses simple linear regression. The hypothesis of this study shows that: (1) There is a positive and significant influence between brand image on customer loyalty, this is evidenced by the value of $t_{count} (19.201) > t_{table} (1.65)$. (2) There is a positive and significant influence between price on customer loyalty, this is evidenced by the value of $t (18.010) > t_{table} (1.65)$. (3) There is a positive and significant influence between service quality on customer loyalty, this is evidenced by the value of $t_{count} (17.387) > t_{table} (1.65)$. The simple regression equation obtained is $\hat{Y} = 7,445 + 0,698X_1$, $\hat{Y} = 7,804 + 0,511X_2$, and $\hat{Y} = 7,688 + 0,590X_3$. The influence of brand image, price and service quality on customer loyalty resulted in the determination of 65.1%, 62.1% and 60.4% respectively, while the rest was influenced by other factors outside of this study.

Keywords: *Brand Image, Price, Customer Loyalty, by.U.*



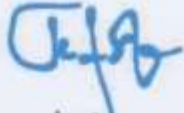
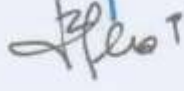


LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		25 Januari 2021
2.	<u>Dr. Corry Yohana, MM.</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		22 Januari 2021
3.	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)	 	23 Januari 2021
4.	<u>Rvna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		22 Januari 2021
5.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 2)		25 Januari 2021

Nama : Aliffiya Nur Oktafianie Sanusi

No. Registrasi : 1707617004

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Lulus : 15 Januari 2021

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Januari 2021



Aliffiva Nur Oktafianie Sanusi

NIM. 1707617004

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aliffiya Nur Oktafianie Sanusi
NIM : 1707617004
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : ceritanyaalif@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu by.U

(Studi kasus pada pengguna by.u di Jabodetabek)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Januari 2021

Penulis

(Aliffiya Nur Oktafianie Sanusi)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim ...

Dan sesungguhnya Kami telah menurunkan kepada kamu ayat-ayat yang memberi penerangan, dan contoh-contoh dari orang-orang yang terdahulu sebelum kamu dan pelajaran bagi orang-orang yang bertakwa.

(Al-Qur'ān, Surat An-Nūr, ayat: 34)

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dengan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam terhaturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat untuk umatnya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga, serta sahabat dan teman-teman saya yang selalu mendukung secara materi maupun nonmateri serta doa-doa baiknya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Tidak lupa saya persembahkan kepada Bapak Ibu dosen dan teman-teman yang selalu memberikan banyak motivasi, dukungan, semangat, nasihat dan dampingan selama penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala kasih sayang dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu by.U (Studi Kasus pada Pengguna by.U di Jabodetabek) dengan sebaik mungkin, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini Peneliti mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing I Peneliti sekaligus selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak membimbing selama penulisan dan penyusunan skripsi dan memberikan motivasi hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang membantu dan memberikan bimbingan kepada Peneliti selama penyusunan skripsi.
3. Dr. Ari Suptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sangat bermanfaat kepada Peneliti dan seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi.

5. Orang tua dan Keluarga tercinta, yaitu Mama Dewi Rasmiati, Emih Nani Tarhani, Bapak Suhaeli Sanusi, Ayah Nano Triyono, Keluarga Besar Nandang, dan Keluarga Besar H. Uci Sanusi yang selalu mendukung dan memotivasi selama Peneliti menyusun skripsi.
6. Kak Yoggi Rahmansyah yang selalu mensupport dan mendoakan Peneliti agar segalanya dipermudah dan dilancarkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman *Good Graduate 2021* yang selalu memberikan dukungan, bantuan, motivasi, hiburan dan keceriaan selama Peneliti menyusun skripsi hingga pekerjaan ini terasa lebih ringan selama pengerjaannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki, oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya yang berkaitan dengan citra merek, harga, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Aamiin.

Jakarta, 12 Januari 2021

Aliffiya Nur Oktafianie Sanusi