

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP CITRA MEREK SERTA DAMPAK KEPADA  
LOYALITAS PELANGGAN *MOBILE DATA SERVICE*  
*PROVIDER SIMPATI***

**(Survei Pada GraPARI Telkomsel Padjajaran, Bogor)**

**ANDIKA HADI SAPUTRA**

**8215120506**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE  
TOWARD BRAND IMAGE AND THEIR EFFECT TO  
CUSTOMER LOYALTY MOBILE DATA SERVICE SIMPATI**

**(Survey On GraPARI Telkomsel Padjajaran, Bogor)**

**ANDIKA HADI SAPUTRA**

**8215120506**



**Minithesis is Written as One of The Requirement For Getting a Bachelor  
Degree of Economics on Faculty Of Economics Univeristy State Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT**

**MARKETING CONCENTRATION**

**DEPARTEMENT OF MANAGEMENT**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITY STATE OF JAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

ANDIKA HADI SAPUTRA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Citra Merek Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobile Data Telkomsel Simpati*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Shandy Aditya, BIB., MPBS.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui secara deskriptif dan empiris pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap citra merek serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel mediator. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang menggunakan paket data Simpati Telkomsel selama 1 tahun pemakaian. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistic LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan sudah cukup baik menurut pelanggan, sehingga citra merek dari Telkomsel Simpati sudah cukup baik dan pelanggan cenderung loyal kepada Telkomsel Simpati. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa; (1) kualitas pelayanan mempengaruhi citra merek secara positif dan signifikan; (2) kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (3) harga mempengaruhi citra merek secara positif dan signifikan; (4) harga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (5) citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, citra merek, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*ANDIKA HADI SAPUTRA. The Influence of Service Quality and Price Toward Brand Image and Their Effect to Customer Loyalty Mobile Data Service Simpati. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta 2017. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Shandy Aditya, BIB., MPBS.*

*The purpose of this study was conducted to determine the descriptive and empirical impact of service quality and price on brand image by the customer loyalty as a mediator variable. The object of this research was 200 respondents who used the mobile data service of Telkomsel Simpati for approximately 1 year. Data analysis using SPSS version 23 and SEM (Structural Equation Model) of a statistical package LISREL 8.7 to process and analyze the research data. The results of descriptive test explained that the service quality and price provided is good according to the customer, so that brand image is good and customer tend to be a loyal customer of Telkomsel Simpati. The hypothesis test shows: (1) service quality has positive dan significant effect on brand image; (2) service quality has positive and significant effect on customer loyalty; (3) price has positive and significant effect on brand image; (4) price has positive and significant effect on customer loyalty; (5) brand image has positive and significant effect on customer loyalty.*

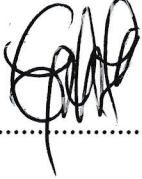

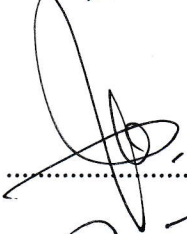
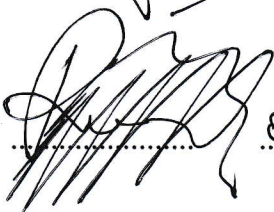

*Keywords: service quality, price, brand image, customer loyalty*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus.  
NIP. 19671207 199203 1 001

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si.</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua	 .....	8 Februari 2017 .....
2. <u>Andrian Haro, S.Si., M.M.</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Sekretaris	 .....	8 Februari 2017 .....
3. <u>Andi Muhamad Sadat, SE., M.Si.</u> NIP. 19741221 200812 1 001	Penguji Ahli	 .....	8 Februari 2017 .....
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing 1	 .....	8 Februari 2017 .....
5. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS.</u> NIP. 8151	Pembimbing 2	 .....	8 Februari 2017 .....

Lulus pada tanggal:      Februari 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 6 Februari 2017  
Yang membuat pernyataan



Andika Hadi Saputra  
No. Reg. 8215120506

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Shandy Aditya, BIB., MPBS. selaku Dosen Pembimbing II
3. Bapak Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si dan Bapak Andrian Haro, S.Si., M.M selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih Ayahanda Suhardjono, S.Pd. dan Ibunda Nunung Nurjanah, S.Pd. selaku kedua orang tua peneliti, serta Kakak tercinta Nursyifarani, S.Pd. maupun adik tersayang

Muhammad Naufal Sidiq yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

8. Untuk Arini Komalia dan Keluarga yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu berjuang kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan peneliti Puti Nadhira, Erwin Fadillah, Restu Setyaningsih, Kristina Natalina, Frida Rahayu, Zulfikar Alfariz, Taufik Ade, dan Adnan Sazali yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Para sahabat dan teman dekat yaitu Kevin Deandra, Satya Yoga Pratama, Yudha Nandatama, Finaafrisia, Galuh Fitri yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler B 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.
13. Rekan-rekan Karang Taruna Apta Sangkara yaitu Nino, Aldi, Haqi, Rika, Askar, Tegar, Hafizh dan rekan-rekan lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.



14. Rekan Kerja pada Konveksi *SWTZKY Apparel* yaitu Andhika, Dinda Puji Puspitasari, Riyan Oki Lesmana, Rian Alifian, Anggit Satrio Aji dan seluruh rekan kerja lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Februari 2017

Andika Hadi Saputra