

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA MEREK, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

**ANDREAS MANURUNG
8215108260**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

SKRIPSI

**THE IMPACT OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY,
BRAND IMAGE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY ON
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

**ANDREAS MANURUNG
8215108260**



**This Paper is Written as a Part in Bachelor Degree of Economics
Accomplishment of Faculty of Economics State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT
MARKETING CONCERNTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua		22/01-2016
2. <u>DR. Mohammad Rizan, SE, MM</u> NIP: 19720627 200604 1 002	Penguji Ahli		18/01-2016
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19560207 198602 1 001	Sekretaris		18/01-2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		15/01-2016
5. <u>Agung Kresnamurti R. P, ST, MM</u> NIP: 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		15/01-2016

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Untuk menjamin keaslian dan menghindari plagiat, sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka penulis menyatakan orisinalitas pada skripsi ini. Adapun pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Skripsi ini merupakan karya tulis asli dan belum pernah di ajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dan dengan di sebutkan nama pengarang pada naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Jika apa bila terjadi penyimpangan dan ketidakbenaran pada kemudian hari, maka penulis bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Januari 2016

Penulis



Andreas Manurung

8215108260

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti secara empiris: (1). Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, (2). Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (3). Pengaruh dari citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Millennium Hotel Sirih Jakarta. Jalan Haji Fachrudin 3 Jakarta Pusat. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan sebanyak 124 orang pelanggan yang sudah menginap lebih dari 2 kali. Penetapan jumlah sampel menggunakan metode slovin. Data kemudian diolah menggunakan SPSS 20 dikarenakan perangkat lunak ini sangat cocok untuk penelitian untuk peneliti pemula dan disarankan bagi mahasiswa yang termasuk dalam kategori pemula.

Hasil dari uji coba hipotesis pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, adanya pengaruh positif signifikan antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada hotel millennium hotel sirih Jakarta.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to test empirically: (1). the impact of price perception to the customer loyalty, (2). The impact of service quality to customer loyalty, (3). The impact of brand image on customer loyalty. This research were taken at the Millennium Hotel Sirih Jakarta Jl. Haji Fachrudin 3, Tanah Abang Jakarta Pusat. The data collected using the questionnaire with the likert scale and this research using slovin approach to find the samples. For the research method, the researcher is using the explanatory method with the purposive sampling approach. The total samples of this research are 124 of loyal customer of Millennium Hotel Sirih Jakarta. In this research, the researcher is using SPSS 20 as it is the most suggested by the advisors and the simplest way to calculate and analyzing the data collected

The results of hypothesis testing showed: Price perception has positive and significant impact to customer loyalty of Millennium Hotel Sirih Jakarta, Service quality has positive and significant impact to customer loyalty of Millennium Hotel Sirih Jakarta, Brand Image has positive and significant impact to customer loyalty of Millennium Hotel Sirih Jakarta

Keywords: *Price Perception, Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty of Millennium Hotel Sirih Jakarta.*

KATA PENGANTAR

Segala hormat, segala pujian, segala kemuliaan, dan mada syukur saya kembalikan hanya untuk Tuhan Yesus Kristus. Karena atas berkat, karunia, dan hikmat yang berlimpah yang di berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas orang tua yang selalu mendukung di balik penulisan ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada ayahanda Janus Manurung, yang sudah mengajarkan penulis banyak hal tentang berjuang dan berdoa. kepada Ibunda Wellym Tobing karena sudah menjadi pemberi kritik namun tetap menjadi pendukung penulis . Penulis mengucapkan terima kasih Kepada adik tersayang Jeremy Agustian Manurung yang sudah memberikan keceriaan di tengah penulis sedang bergumul dalam menulis skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teteh Reta Gustini Raya Tobing, karena sudah menjadi seorang kakak tertua selama orang tua penulis menjalankan operasi dan pemulihan. Penulis juga ingin mengucapkan syukur kepada Uda Joshi, yang sudah memberikan tumpangan tempat tinggal untuk penulis ketika penulis sedang merasa penat. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga yang tidak dapat di sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas dukungannya dan sudah mendoakan sehingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat di tulis dengan baik.

Penulis ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena sudah memberikan kesempatan emas untuk berkuliah di perguruan tinggi negeri

Universitas Negeri Jakarta dimana banyak sekali hal-hal yang penulis pelajari selama berkuliah di Universitas Negeri Jakarta. penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing pertama, Penulis mengucapkan terima kasih karena beliau sudah membimbing dengan penuh kesabaran serta selalu menyiapkan waktu luang termasuk waktu istirahat beliau untuk membimbing penulis.
2. Bapak Agung Kresnamurti R.P, ST, MM selaku dosen pembimbing kedua , penulis mengucapkan terimakasih karena beliau sudah mengajarkan banyak hal terutama tentang sikap dan tutur kata yang baik baik dalam penulisan skripsi maupun dalam kehidupan sehari-hari.
3. Bapak Dr. Deddy Purwana, E.S, M.Bus selaku Dekan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Umi Mardiyati M.Si Selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Pihak perusahaan serta objek penelitian Millennium Hotel Sirih Jakarta.
7. Segenap staf pengajar maupun staf pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Bapak Benyus Damanik yang sudah memberikan saran serta dukungan ide-ide sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.

9. Teman – teman dari *Bataknese Clan Mafia* yaitu Janpriyanto Nababan (Ucok), Ferdy Paido Tua (Mesin Jahit), Grace Patricia (Gracep) karena sudah memberikan ide-ide dan menghadirkan canda dan tawa di tengah penulis sedang bergumul dalam skripsi.
10. Teman teman mahasiswa terutama, Adriane Khaerunisa, Anggun, dan Tri karena selalu menjadi teman seperjuangan dan memberi dukungan kepada penulis.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan kampus dan di luar kampus yang mungkin namanya tidak dapat di sebutkan satu persatu. Penulis juga ingin meminta maaf jika ada kesalahan ataupun kata-kata yang tidak berkenan pada naskah skripsi ini. Karena penulis hanyalah seorang manusia biasa.

Akhir kata, semoga naskah skripsi ini berguna sebagaimana mestinya dan berguna bagi pihak manapun. Salam sejahtera untuk kita semua, Tuhan Yesus Memberkati anda.

Jakarta, 06 Januari 2016

Penulis

Andreas Manurung

8215108260