

**PENGARUH HARGA DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN IM3 OOREDOO**

KRISTINA NATALINA

8215120517



**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

2016

***THE INFLUENCE OF PRICE AND BRAND IMAGE TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON
CUSTOMER LOYALTY IM3 OOREDOO***

KRISTINA NATALINA

8215120517



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

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

Kristina Natalina, 2016; Pengaruh Harga dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas pelanggan IM3 Ooredoo. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, MM & Dra. Basrah Saidani, S.E, M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara deskriptif dan empiris pengaruh Harga dan *Brand Image* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan IM3 Ooredoo yang setidaknya telah menggunakan IM3 Ooredoo minimal 3 bulan. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa harga dan *Brand Image* yang diberikan sudah baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan Puas dan cenderung loyal kepada IM3 Ooredoo. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa; (1) harga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan; (2) *brand image* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan; (3) harga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (4) *brand image* mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (5) Kepuasan pelanggan mempengaruhi Loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (6) harga dan *brand image* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: harga, citra merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Kristina Natalina, 2016; The Influence of Price and Brand Image Toward Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty IM3 Ooredoo. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, MM & Dra. Basrah Saidani, S.E, M.Si

This study was conducted to determine the descriptive and empirical impact of price and brand image on customer loyalty by the customer satisfaction as a mediator variable. The object of this research was 200 respondents who have ever used IM3 Ooredoo at least 3 months. Methods of data collection using survey methods. Data analysis using SPSS version 22 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 price and brand image provided is good according to the customer, so that the customer is satisfied and tend to be a loyal customer of IM3 Ooredoo. The hypothesis test shows; (1) price has positive and significant effect on customer satisfaction (2) brand image has positive and significant effect on customer satisfaction; (3) price has positive and significant effect on customer loyalty; (4) brand image has positive and significant effect on customer loyalty; (5) customer satisfaction has positive and significant effect on customer loyalty; (6) price and brand image has positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction as mediating variable.




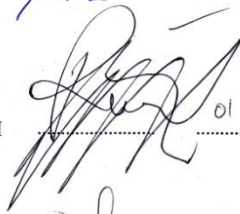
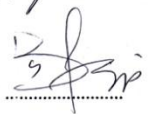
Keywords: price, brand image, customer satisfaction, customer loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



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

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---------------|--|----------|
| 1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002 | Ketua |  | 04/08/16 |
| 2. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002 | Penguji Ahli |  | 01/08/16 |
| 3. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8151 | Sekretaris |  | 02/08/16 |
| 4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001 | Pembimbing I |  | 01/08/16 |
| 5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001 | Pembimbing II |  | 02/08/16 |

Tanggal Lulus : 28 Juli 2016

PERNYATAAN 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 pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2016

Yang membuat pernyataan



No.Reg 8215120517

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas setiap berkat dan penyertaanNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semua hambatan yang dalam pengerjaan skripsi ini tidak mungkin dapat peneliti lewati tanpa tangan Tuhan yang selalu menopang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti juga mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati peneliti dalam segala aspek kehidupan
2. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
4. Bapak Dr. Mohamad Rizan, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Basrah Saidani, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penelti dalam penyusunan skripsi selama ini.
5. M. Edo Siregar M.B.A dan Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

7. 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.
8. Secara khusus peneliti ingin berterima kasih kepada kedua orang tua peneliti, yaitu Jan Pieter M Hasibuan dan Sety Herawati Magdalena Sitanggung yang selalu memberikan semangat selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas setiap doa dan dukungan yang selama ini diberikan dalam bentuk apapun.
9. Kakak serta kembaran terbaik yaitu, Sisca Dewi Yanti Hasibuan, S.St dan Kristini Natalia Hasibuan, S.Pd atas dukungan yang diberikan dan tidak pernah berhenti mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Harry Lionard Sirait, S.E. yang telah menemani dan mendukung peneliti selama 4 tahun perkuliahan
11. Teman – teman jurusan Manajemen kelas Reguler A 2012 yang sama-sama berjuang dan yang selalu memberikan semangat, dukungan dan saling mengingatkan, serta terima kasih karena sudah mewarnai masa perkuliahan peneliti dengan kebersamaan yang penuh dengan suka dan duka.
12. Kelompok Mengejar Matahari yaitu Madinniyah Putri P, Fransiskus Asisi, Emerald Lerebulan, M. Sifaul, Rianto Pangestu, Dewi Levianti, Kemal Abubakar, Ahmad Fadilla, Aql Edna Salam, Restu Setyaningsih yang jatuh dan bangun bersama didalam perkuliahan, Terima kasih karena sudah sama-sama berjuang menghadapi masa sulit

di semester tengah hingga akhir dan tetap saling mendukung walaupun kita terpisahkan oleh konsentrasi dan dosen pembimbing.

13. Teman – teman seperjuangan pemasaran Restu Setyaningsih, Fransiskus Asisi, Emerald Lerebulan, Kemal Abu Bakar, Kevin Deandra, Erwin, Rika, Afif, Sara Mayang, Zulfikar, Emerald, dan Adnan yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Kelompok Kecil Kecil yaitu Kak Tetty, Sara Mayang, Kak naomi, Putri Elji dan Kak Listya yang telah memberi dukungan dalam doa, Terima kasih untuk pertumbuhan yang selama ini boleh dirasakan bersama
15. Kelompok Kecil Kasih yaitu Abeth, Riris, Rumiadi, Mery, Gloria, Kezia dan Rabella yang selalu memberikan keceriaan dan doa kepada peneliti Terima kasih sudah menjadi keluarga di kampus, menemani saat kesulitan, berbagi sukacita, serta selalu mendoakan dan mendukung peneliti.
16. Persekutuan Mahasiswa Kristen Universitas Negeri Jakarta, khususnya untuk setiap pembinaan dan pelayanan yang boleh diterima oleh peneliti, dan terima kasih juga untuk keluarga Komisi Kelompok kecil yang sudah menemani dan menyemangati
17. KTB Precious yaitu Yosua Reginald, Febrian, Chrisna Sandy, Desi Sitanggang, Sontaria, Bintang, Kristini Natalia yang telah menyemangati di masa masa penelitian

18. KTB SMTown yaitu Maya Putri P, Putri Y, Seventri Angraeni yang telah mendukung dalam doa
19. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Guru Sekolah Minggu GKPI Bekasi utara yaitu Ronald Nico, Ezra Purba, Ny. Purba. Terima kasih karena sudah menjadi sahabat yang baik, selalu menghibur, membantu serta mendoakan peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
20. Sahabat peneliti yaitu kelompok “kita” yang selalu saling mendukung, menyemangati dan mendoakan walaupun sudah tidak satu sekolah lagi.
21. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini. Tanpa kehadiran kalian peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini.

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.

Juli 2016,

Kristina Natalina