

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP CITRA MEREK SERTA DAMPAKNYA PADA
KEPUASAN PELANGGAN PAKET SELULER DATA KARTU
THREE PADA THREE CARE PLAZA SEMANGGI**

RIKA NURAZIZA

8215120518



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

PROGAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARD
BRAND IMAGE AND ITS IMPACT ON CUSTOMER
SATISFACTION SURVEY ON PROVIDER MOBILE DATA
THREE ON THREE CARE PLAZA SEMANGGI**

RIKA NURAZIZA

8215120518



**Mini thesis is Written as One of The Requirement For Getting a Bachelor
Degree of Economics on Faculty Of Economics University State Of Jakarta**

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

Rika Nuraziza, 2016; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Citra Merek Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Three. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2016. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Dr. Mohamad Rizan, SE, M.Si & Dra. Basrah Saidani, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek Three (2) menguji secara empiris pengaruh Harga terhadap Citra Merek (3) menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (4) menguji secara empiris pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (5) menguji secara empiris pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (6) menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Merek (7) menguji secara empiris pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Merek. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang menggunakan paket seluler data kartuThree selama lebih dari 3bulan. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Citra Merek sebesar 12% (2) Harga berpengaruh terhadap Citra Merek sebesar 85% (3) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 11% (4) Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 106% (5) Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 53% (6) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Merek sebesar 6% dan (7) Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Merek sebesar 46%

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, citra merek dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Rika Nuraziza, 2016; Effect of Service Quality and Price on Brand Image And Its Impact on Customer Satisfaction Three. Faculty of Economics, University of Jakarta in 2016. Concentration Marketing Management, S-1 Study Program Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Team Supervisor:Dr. MohamadRizan, SE, M.Si&Dra. BasrahSaidani, M.Si

The purpose of this study was to: (1) examine empirically the influence of Service Quality to the Brand Image Three (2) to test empirically the effect of Price on Brand Image (3) empirically examine the influence of Service Quality to the Customer Satisfaction (4) examine empirically the effect of Price the Customer Satisfaction (5) to test empirically the effect of Brand Image on Customer Satisfaction (6) empirically examine the influence of Service Quality to the Customer Satisfaction mediated by Brand Image (7) empirically examine the influence of price on customer satisfaction mediated by Brand Image. Methods of data collection using survey methods. The object of this study was 200 respondents who use mobile packet Three card data for more than 3 months. 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. Hypothesis testing results indicate: (1) Service Quality not affect the brand image by 12% (2) Price affect the brand image by 85% (3) Service Quality not affect the Customer Satisfaction by -11% (4) Price effect on satisfaction customers at 106% (5) Brand effect on Customer Satisfaction by 53% (6) Service Quality effect on Customer Satisfaction mediated by Brand by 6% and (7) Price effect on Customer Satisfaction mediated by Brand Image by 46%

Keywords: service quality, price, brand image and customer satisfaction

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		3 Agustus 2016
2. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli		3 Agustus 2016
3. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8151	Sekretaris		3 Agustus 2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		3 Agustus 2016
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		3 Agustus 2016

Tanggal Lulus : 3 Agustus 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 ketidak benaran, 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, 6 Agustus 2016
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Pujidan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam taklupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terimakasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS dan Bapak M. Edo S. Siregar, SE, M.BA selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Drs. 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 berterimakasih kepada Ayahanda Ali Minarno dan Ibunda Setio Rini selaku orang tua peneliti, serta Adik Ronal

Miqola maupun Adik Alhafid Fadila Akbar yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya kripsi ini.

8. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler B 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

9. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2012 yang sama sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.

10. Teman-teman 7up dan kosan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi, Desti Dianwardani dan Intan Permatasari yang sudah banyak membantu dan member dukungan ketika berhadapan dengan dosen pembimbing

11. Amir Rudin yang tanpa peria ini penulis tidak akan pernah dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, terimakasih dukungan baik moril maupun materil, waktu, tenaga dan semangat dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya 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.

Jakarta, Juli 2016

Rika Nuraziza