

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI *INTERVENING* (*SURVEY* PADA
PENGGUNA FIRST MEDIA JAKARTA)**

**DIAN ANNISA
8215132315**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARDS
CUSTOMER LOYALTY TROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLE (SURVEY ON FIRST MEDIA
USERS JAKARTA)***

**DIAN ANNISA
8215132315**



***Submitted in Partial Fullfilment of Requirements for the Degree of Bachelor of
Economics***

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT
MARKETING MANAGEMENT CONCENRTATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

Dian Annisa, 2017; Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai *Intervening* (Survey pada pengguna First Media di Jakarta Pusat). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Andrian Haro S.Si, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen First Media, 2). Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen First Media, 3). Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen First Media. 4). Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen First Media. 5). Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen First Media, 6). Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*, 7). Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 200 responden. Subjek penelitian ini adalah responden menggunakan First Media dalam waktu 1 Tahun yang berdomisili di Jakarta. Teknis analisis data menggunakan Lisrel dan SPSS versi 22 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga , Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Penyedia internet rumah, First Media.

ABSTRACT

Dian Annisa, 2017; *The Effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening (Survey on First Media Users in Central Jakarta)*. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Andian Haro S.Si, MM.

The purpose of this research are: 1) To determine whether service quality affect to customer satisfaction on First Media users. 2) To determine whether service quality affect to customer loyalty on First Media users. 3) To determine whether price affect to customer satisfaction. 4) To determine whether price affect to customer loyalty. 5) To determine whether customer satisfaction affect to customer loyalty on First Media users. 6) To determine whether service quality affect customer loyalty through customer satisfaction as mediation on First Media users. 7) To determine whether price affect customer loyalty through customer satisfaction as mediation on First Media users. In order to collecting data, this study using survey with questionnaire as it's instrument. Samples taken 200 respondents. Subject of this study is respondents who used First Media at least 1 year and live in Jakarta. To analyze and process the data, this study use Lisrel and SPSS Ver.22.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, internet home provider, First Media.

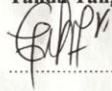

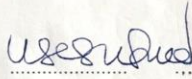

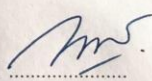
LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		10-08-2018
2. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Sekretaris		10-08-2018
3. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		10-08-2018
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		10-08-2018
4. <u>Andrian Haro, S.Si., M.M.</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		10-08-2018
Tanggal lulus			09-08-2018

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, 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, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Dian Annisa

No. Reg: 8215132315

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (Q.S Al Ankabut : 6)

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu.” (Q.S Al Insyirah : 5-8)

Skripsi ini Saya persembahkan untuk yang tercinta

Mama Lily dan Papa Gun

Atas doa dan perjuangannya untuk penulis.

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. Dr. Mohamad Rizan SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Andian Haro S.Si, M.M. selaku dosen pembimbing II
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Andrian Haro, S.Si, M.M., selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. 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.
6. Mama, Papa, Abang Deny, Fadil, dan semua keluarga yang selama ini tanpa pamrih telah memberikan cinta dan kasihnya, memberikan dukungan, tanpa lelah telah mencurahkan segala perhatiannya, dan tanpa putus-putusnya mendoakan yang terbaik bagi penulis.
7. Adara, Makaila, dan Mecca ponakan yang lucu-lucu yang penulis sangat sayangi yang selalu bisa menghilangkan stress penulis saat melakukan penelitian ini.

8. Muhammad Ibnu Dainul Falah yang walaupun hanya ada disaat waktu luang penulis namun dapat memberikan hiburan kepada penulis.
9. Resti, Ayu, Latif yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tempat berkeluh-kesah penulis, yang selalu menemani penulis, dan memotivasi penulis.
10. Diandra, Nisput, Desta dan Inang sebagai teman sekelas yang dari awal masuk kuliah hingga sekarang yang selalu menemani, meramaikan disaat masa-masa perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan penulis Aldo, Adi, terutama Firda Mufidah dan Restu Kurniawan yang bagai malaikat turun dari langit karena telah merelakan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman kelas Manajemen A 2013 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.

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, Oktober 2017

Dian Annisa