

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE MAXIM
DI KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Aisyah Putri Wardani

Nim: 2104020056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

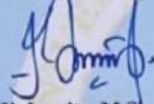
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aisyah Putri Wardani
Nim : 2104020056
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan diperlakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

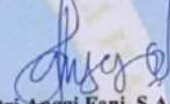
Dosen Pembimbing I



H. Iranita, M.Si

NIP. 197008272021212003

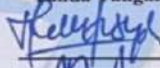
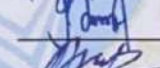
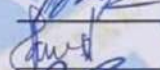
Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.A.B

NIP. 199412232022032011

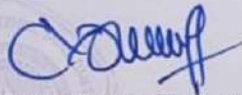
Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Indra Firdiansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Ketua Penguji		5/8-25
<u>H. Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		6/8 2025
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc</u> NIP. 199009292022032011	Penguji II		6/8 2025
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.A.B</u> NIP. 199412232022032011	Penguji III		5/8/25
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji IV		5/8/25

Tanggal Lulus : 04 Agustus 2025

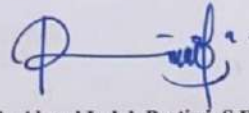
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aisyah Putri Wardani

NIM : 2104020056

Program Studi : Manajemen

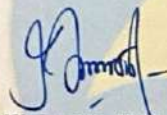
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 25 Juni 2025

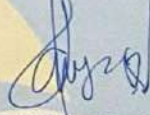
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hi. Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.A.B
NIP. 199412232022032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Aisyah Putri Wardani
NIM : 2104020056
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas 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 menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang 25 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Aisyah Putri Wardani
NIM.2104020056

MOTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

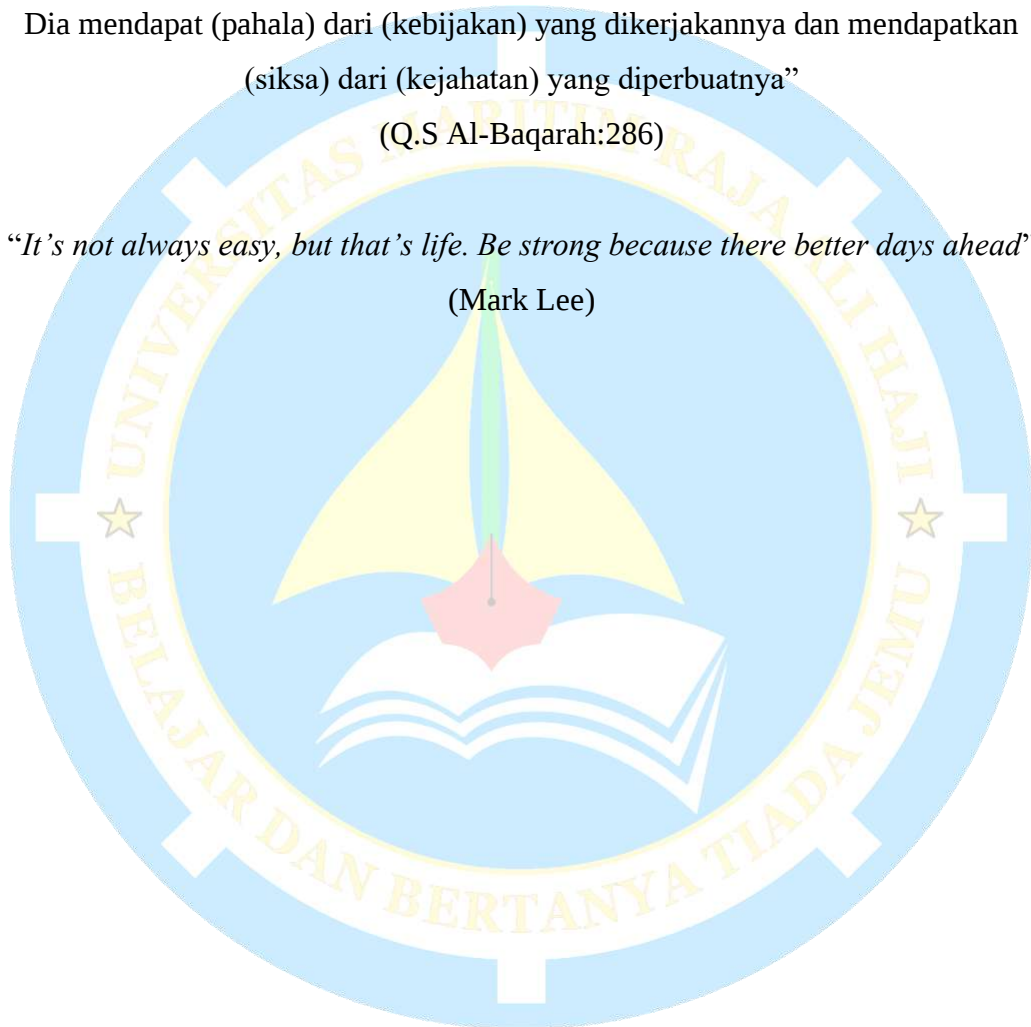
(Qs. Ar-Rum: 60)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapatkan
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“It’s not always easy, but that’s life. Be strong because there better days ahead”

(Mark Lee)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Tanjungpinang” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima Kasih Kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti S.Pi., DEA.
2. Terima Kasih Kepada Pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Dr. Myrna Sofia, M.Si
3. Terima Kasih Kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Bapak Indra Firdiansyah, S.E., M.Si
4. Terima Kasih Kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Nur Bayti, S.I.Kom., M.E

5. Terima Kasih kepada Pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
6. Terima Kasih Kepada Dosen Pembimbing I yaitu ibu Hj. Iranita, M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
7. Terima Kasih Kepada Dosen Pembimbing II yaitu ibu Lastris Anggi Fani, S.A.B., M.B.A yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
8. Terima Kasih tak terhingga kepada kedua orang tua yang selalu penulis rindukan dan cintai, Bapak Aswandi (Alm.) dan Ibu Heriyani (Alm.) Meski raga tidak lagi membersamai, penulis yakin cinta dan doa kalian tetap hadir, mengalir dari tempat terbaik di sisi-Nya. Kalian adalah kekuatan terbesar penulis untuk terus melangkah, meski tanpa pelukan, suara, dan tatapan kasih yang dulu begitu dekat. Skripsi ini adalah wujud bakti dan cinta yang tak pernah lekang. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan tempat terbaik di sisi-Nya.
9. Terima Kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kakak tercinta Trimawarni atas segala motivasi, perhatian, dan dukungan yang tak pernah henti sepanjang proses ini. Kehadiran dan doa kakak menjadi sumber semangat yang sangat berarti bagi penulis.
10. Terima Kasih untuk sepupu penulis Nurlya Rahma, Siti Khoiriyah dan Viska Oktariza yang telah memberikan dukungan, semangat, serta doa yang tulus selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima Kasih untuk teman seperjuangan perkuliahan penulis yaitu Mesiyatul Aini, Preity Zinta, Lubna Qothrunnada dan Bias Ulina Bangun yang selalu sabar dan mendukung penulis selama perkuliahan ini. Penulis bersyukur bisa dengan kalian.

12. Terima kasih untuk diri sendiri, yang telah bertahan, belajar, dan terus melangkah meski tidak selalu mudah. Terima kasih telah tetap percaya, bahkan di saat ragu. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik ke depan.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang 25 Juli 2025

Aisyah Putri Wardani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTO.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Pembatasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	17

2.1.2	Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3	Kualitas Pelayanan	21
2.1.4	Harga	23
2.1.5	Citra Merek	26
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.4.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4.6	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4.7	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.4.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	42
2.4.9	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	43
2.4.10	Pengaruh Citra Merek Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	44
2.5	Hipotesis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	47
3.1.1	Objek Penelitian	47
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian	47
3.2	Metode Penelitian	47

3.3	Operasional Variabel Penelitian	48
3.4	Metode Penentuan Populasi Atau Sampel.....	53
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel	53
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	53
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	55
3.5.1	Sumber Data	55
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6	Metode Analisis.....	57
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	58
3.6.2	Analisis SEM PLS (<i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i>)	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1	Sejarah Singkat Maxim.....	62
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	63
4.2	Hasil Penelitian.....	64
4.2.1	Distribusi Kuesioner	64
4.2.2	Karakteristik Responden.....	65
4.2.3	Deskripsi Tanggapan Responden.....	68
4.3	Pembahasan Penelitian	76
4.3.1	Hasil Nilai Indeks Jawaban Responden.....	76
4.4	Evaluasi Model.....	78
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	85

4.5	Pembahasan Hipotesis	91
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	91
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.5.3	Pengaruh Citra merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.5.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
4.5.6	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
4.5.7	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
4.5.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	99
4.5.9	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	100
4.5.10	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan ★ Pelanggan	101
4.6	Implikasi Loyalitas Pelanggan	102
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

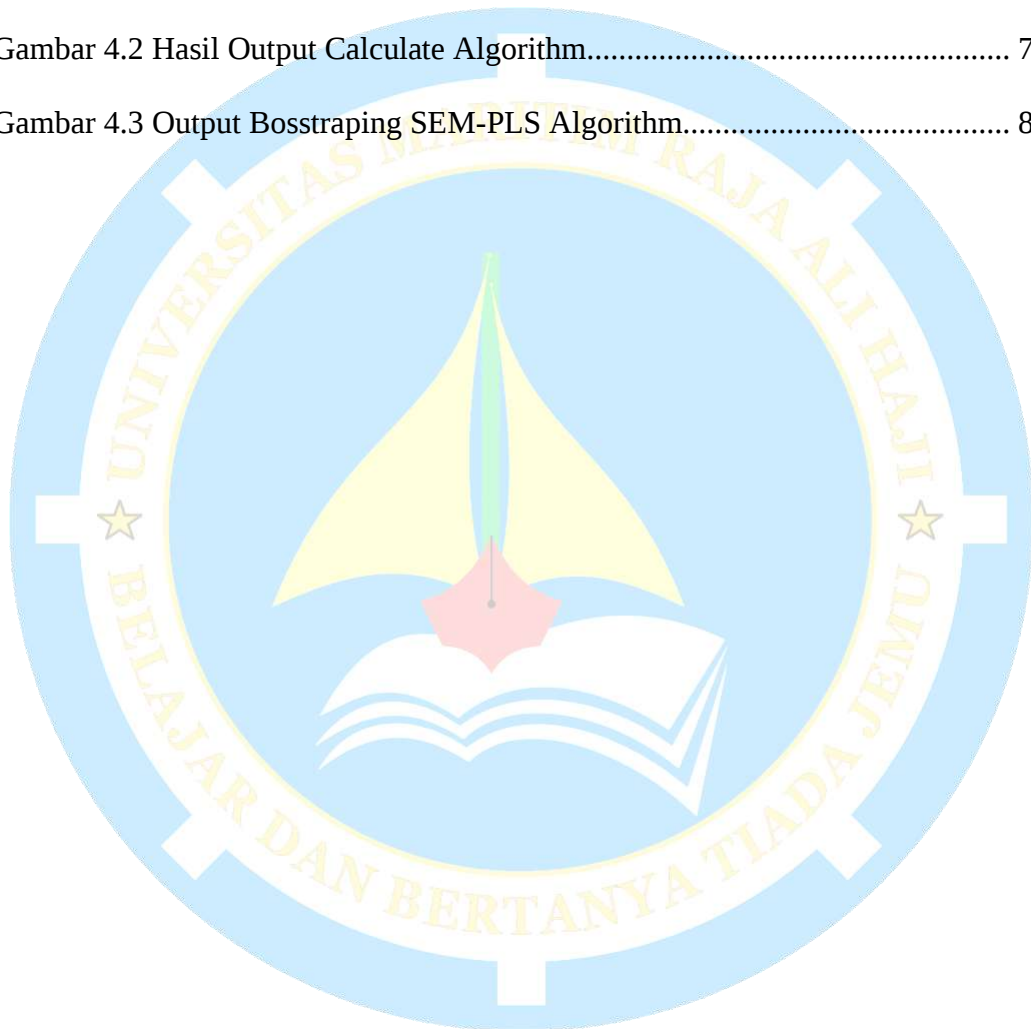
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Transportasi Online di Kota Tanjungpinang 2025	3
Tabel 1.2 Tingkat Pengangguran di Wilayah Kepulauan Riau (Agustus 2024).....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2 Skala likert	57
Tabel 3.3 Ringkasan Uji Validitas	60
Tabel 3.4 Ringkasan Uji Reliabilitas	60
Tabel 3.5 Ringkasan Inner Model.....	61
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responen Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responen Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responen Berdasarkan Kecamatan.....	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responen Berdasarkan Pernah Menggunakan.....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.8 Tanggapan Resonden Terhadap Harga	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	72
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.12 Hasil Nilai Indeks Jawaban Responden	77
Tabel 4.13 Loading Factor	80
Tabel 4.14 Output Average Variance Extracted (AVE)	81
Tabel 4.15 Output Cross Loading	82
Tabel 4.16 Output Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	83
Tabel 4.17 Output Composite Reliability dan Alpha Cronbach	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Kekuatan Penjelasan Model (Coefficient Determination atau R-Square)	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Prediksi Keakuratan Model (Q^2 Predictive Relevance)	87
Tabel 4.20 Uji Hipotesis (Path Coefficient Direct Effect Maupun Inderect Effect)	89

Tabel 4.21 Path Coefficient Direct Effect Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	91
Tabel 4.22 Path Coefficient Direct Effect Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
Tabel 4.23 Path Coefficient Direct Effect Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4.24 Path Coefficient Direct Effect Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4.25 Path Coefficient Direct Effect Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
Tabel 4.26 Path Coefficient Direct Effect Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
Tabel 4.27 Path Coefficient Direct Effect Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
Tabel 4.28 Path Coefficient Indirect Effect Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 4.29 Path Coefficient Indirect Effect Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	100
Tabel 4.30 Path Coefficient Indirect Effect Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Unduhan Jasa Transportasi Online	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Path Diagram PLS-SEM	58
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Maxim	62
Gambar 4.2 Hasil Output Calculate Algorithm.....	79
Gambar 4.3 Output Bosstraping SEM-PLS Algorithm.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	117
Lampiran 2 Dokumentasi.....	123
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	125
Lampiran 4 Output Nilai Indeks Jawaban Responden.....	137
Lampiran 5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	138
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	139
Lampiran 7 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	142
Lampiran 8 Uji Kekuatan Penjelasan Model	143
Lampiran 9 Uji Prediksi Keakuratan Model (Q^2 Predictive Relevance)	143

