

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Telkomsel di Tanjungpinang)**

**MUHAMAD NAUFAL INDRAWAN
NIM.2004020038**



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhamad Naufal Indrawan
NIM : 2004020038
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telkomsel di Tanjungpinang)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si
NIP. 197710032021211001

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Ketua Penguji		30/7/2024
2. <u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		31/7/24
3. <u>Nur Bayti, S.i.Kom., M.E</u> NIP. 198710182022032003	Penguji II		31/7/2024
4. <u>Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197710032021211001	Penguji III		31/07/2024
5. <u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u> NIP. 199103072022031006	Penguji IV		31/07/2024

Tanggal Lulus : 24 Juli 2024

Mengetahui,

Plt. Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Dr. Suryadi, S.P., M.H
NIP. 197707068052021211005

Ketua Jurusan Manajemen

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhamad Naufal Indrawan
NIM : 2004020038
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telkomsel di Tanjungpinang)

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 19 Juni 2024


Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita. SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Roni Kurniawan. S.Sos., M.Si
NIP. 197710032021211001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Abdul Jalal. SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhamad Naufal Indrawan
Nim : 2004020038
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Di 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, Juli 2024

uat pernyataan,



Muhamad Naufal Indrawan
NIM. 2004020038

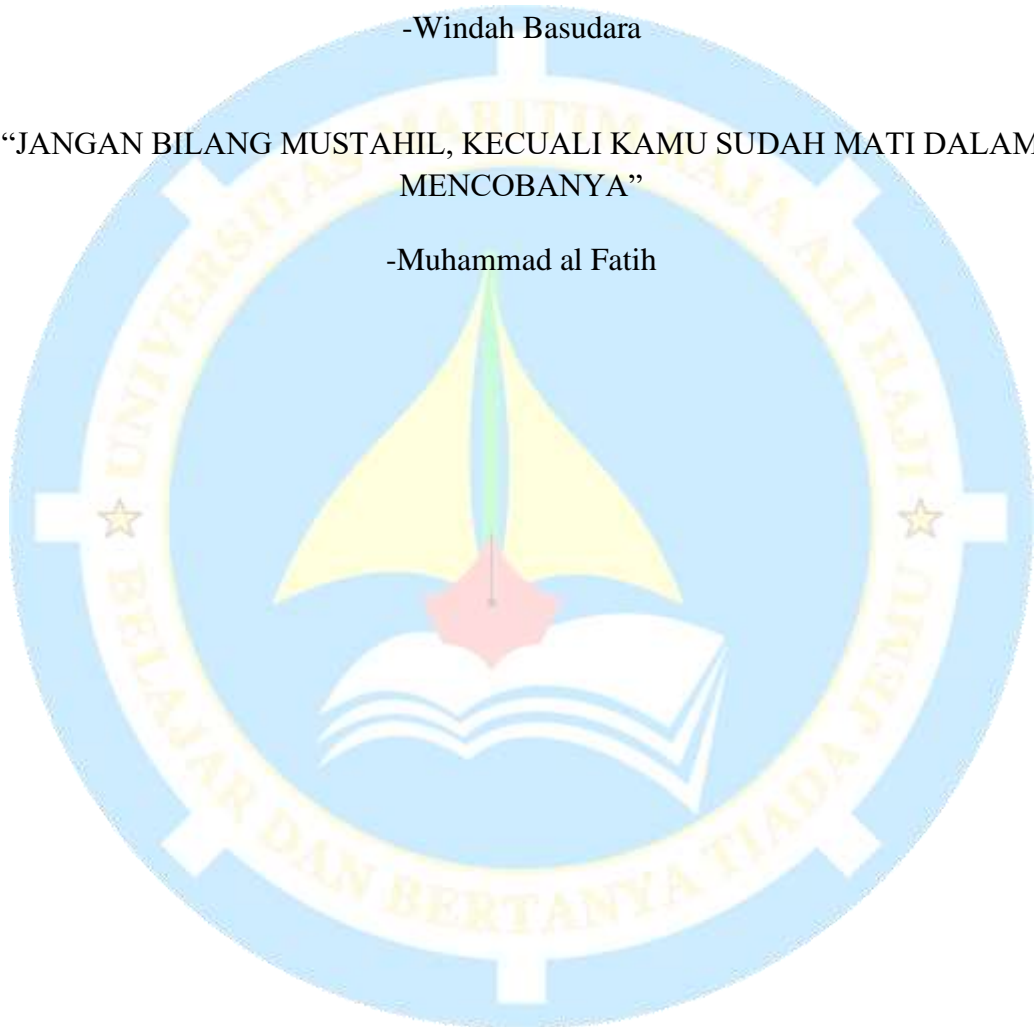
MOTTO

“TIDAK ADA MIMPI YANG GAGAL. YANG ADA HANYALAH MIMPI YANG TERTUNDA. CUMA SEKIRANYA KALAU TEMAN-TEMAN MERASA GAGAL DALAM MENCAPAI MIMPI, JANGAN KHAWATIR, MIMPI-MIMPI LAIN BISA DICIPTAKAN”

-Windah Basudara

“JANGAN BILANG MUSTAHIL, KECUALI KAMU SUDAH MATI DALAM MENCOBANYA”

-Muhammad al Fatih



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Di 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 kedua Orang Tua yaitu Ayahanda Iwan Indrawan dan Ibunda Nurlela serta Adik-adik tersayang Muhammad Diwana Indrawan, Shakira Solennia dan Ursy Aulia Hati yang telah memberikan segenap Do'a dan rasa penuh kasih sayang, sarana dan prasarana penulis, dan selalu menghibur dikala suka maupun duka.
2. Terima kasih kepada Pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof.Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA.
3. Terima kasih kepada Pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Plt Dekan Bapak Dr. Suryadi, SP, M.H.

4. Terima kasih Kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Hj. Iranita, SE.,M.Si
5. Terima kasih Kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Kiki Wulandari,S.E., M.M.
6. Terima kasih kepada Pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh Bapak Abdul Jalal, S.E, M.Si
7. Terima kasih Kepada Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
8. Terima kasih Kepada Dosen Pembimbing II yaitu Roni Kurniawan, S.Sos M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi terkhusus Dosen Jurusan Manajemen yang sudah memberikan banyak ilmu dan pelajaran untuk perbekalan di masa depan, memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga bapak dan ibu terus diberikan kesehatan dan dimudahkan segala urusan.
10. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tanpa hambatan yang berarti.
11. Untuk pemilik NIM 030720091, terima kasih yang tulus atas kesetiaanmu mendampingi penulis sebagai pendengar setia, pacar yang penuh kasih, dan

teman hidup yang selalu memberikan semangat. Kehadiranmu selama penelitian ini adalah anugerah yang tiada tara, dan dukunganmu menjadi sumber kekuatan yang tak ternilai bagi penulis.

12. Terimakasih kepada Grup Pejuang Skripsi (Tedy Prayoga Pangestu, Khoerul Anwar, Muhammad Farhan Hamdani, Deni Prayogi, Nur Alamsyah, dan Muhammad Hanif) yang telah setia menjadi teman diskusi selama penelitian ini berjalan dan memberikan semangat, masukan, Saran-saran pada penelitian ini.

13. Teman-teman angkatan 2020 Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang selalu memberikan dukungan dan terimakasih untuk seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, Juli 2024



Muhamad Naufal Indrawan
NIM. 2004020038

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14

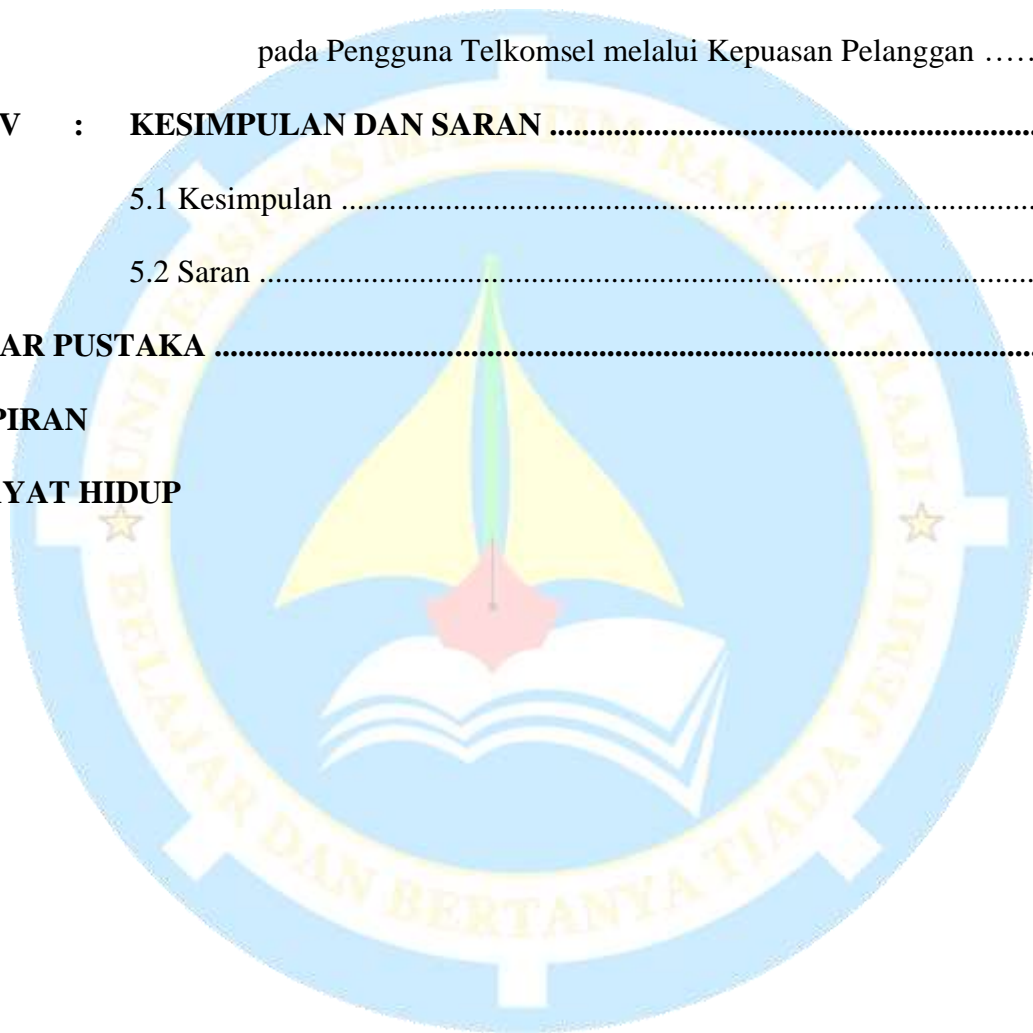
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Harga	14
2.1.1.1 Pengertian Harga	14
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga ..	15
2.1.1.3 Indikator Harga	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.2 Faktor-Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan	29
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	30
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Pengembangan Hipotesis	39
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	40

2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.4.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	44
2.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	45
2.5 Hipotesis	46
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 Operasionalisasi Variabel	48
3.3.1 Variabel Independen	48
3.3.2 Variabel Dependen	48
3.3.3 Variabel Intervening	49
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.4.1 Sumber Data	52
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	54
3.5.1 Populasi	54
3.5.2 Sampel	54

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.6 Metode Analisis	56
3.6.1 Uji Kualitas Data	58
3.6.1.1 Uji Validitas	58
3.6.1.2 Uji Reabilitas	59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	60
3.6.2.1 Uji Normalitas	60
3.6.2.1 Uji Multikolonieritas	60
3.6.2.1 Uji Heteroskedastisitas	61
3.6.3 Uji Hipotesis	61
3.6.3.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	62
3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi	62
3.6.3 Uji Analisis Jalur	63
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Profil Perusahaan	66
4.1.2 Visi dan Misi Telkomsel	67
4.1.3 Struktur Organisasi	68
4.1.4 Produk dan Layanan Utama	68
4.2 Distribusi Responden	70
4.3 Gambaran Umum Responden	70
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	71

4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	72
4.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Telkomsel	74
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden	75
4.4.1 Variabel Harga (X1)	75
4.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	77
4.4.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	78
4.4.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	79
4.5 Hasil Penelitian	81
4.5.1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	81
4.5.2 Uji Kualitas Data	82
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	82
4.5.4 Uji Hipotesis	85
4.5.5 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	99
4.6 Pembahasan Penelitian	103
4.6.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Telkomsel	103
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkomsel	104
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Telkomsel	105
4.6.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Telkomsel	105

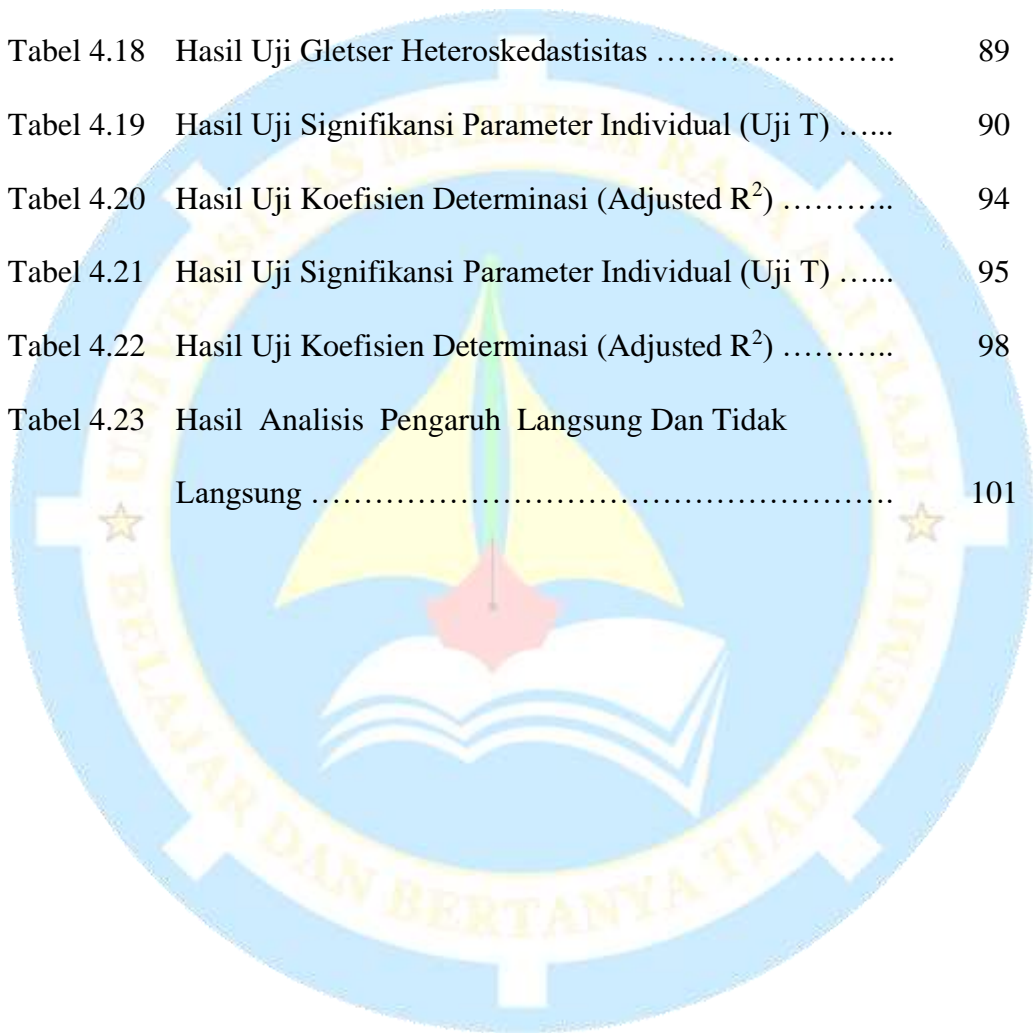
4.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
Pada Pengguna Telkomsel	106
4.6.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna	
Telkomsel melalui Kepuasan Pelanggan	107
4.6.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	
pada Pengguna Telkomsel melalui Kepuasan Pelanggan	108
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

No tabel	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2	Skala Likert	58
Tabel 4.1	Data Distribusi Responden	70
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	73
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Telkomsel	74
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	75
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Descriptive Statistics</i>	81
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga	83
Tabel 4.13	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	84

No tabel	Uraian	Halaman
Tabel 4.14	Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	84
Tabel 4.15	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>One-Sample Klomogrov-Smirnov</i>	87
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel 4.18	Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.19	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	90
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi ($Adjusted R^2$)	94
Tabel 4.21	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	95
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi ($Adjusted R^2$)	98
Tabel 4.23	Hasil Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	101



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1	Data Pengguna Operator Seluler Di Indonesia	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	65
Gambar 4.1	Logo Telkomsel	67
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Telkomsel	68
Gambar 4.3	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4.4	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia	72
Gambar 4.5	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Tempat Tinggal	73
Gambar 4.6	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Lama Menggunakan Telkomsel	74
Gambar 4.7	Hasil Grafik Histogram	86
Gambar 4.8	Hasil P-Plot	86
Gambar 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	89
Gambar 4.10	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	99