

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA *INTERNET SERVICE***

PROVIDER FIRST MEDIA DI SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan oleh:

AGUS ATMAJAYA

NPM : 14420100

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA *INTERNET SERVICE***

PROVIDER FIRST MEDIA DI SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan oleh:

AGUS ATMAJAYA

NPM : 14420100

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Atmajaya
NPM : 14420100
Alamat : Jl. Khairil Anwar No. 26B, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Internet Service Provider* First Media Di Surabaya”**.

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Januari 2019
Yang membuat pernyataan



(Agus Atmajaya)
NPM : 14420100

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
INTERNET SERVICE PROVIDER FIRST MEDIA DI SURABAYA

Diajukan Oleh :
AGUS ATMAJAYA
NPM : 14420100

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Dra. Ruswiati Suryasaputra, SE., MS. Tanggal, 16 Januari 2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si.

Tanggal, 16 Januari 2019

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
INTERNET SERVICE PROVIDER FIRST MEDIA DI SURABAYA

Diajukan oleh :

AGUS ATMAJAYA

NPM : 14420100

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Dra. Ruswati Survasaputra, SE., MS.



Drs. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si.

Anggota Tim Penguji



Hendra P., SE., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal 16 Januari 2019.



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan atas segala Rahmat, Hidayah, dan Inayahnya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis mempunyai kekuatan, kesabaran, keuletan, dan kemauan yang tinggi sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) di Universitas Wijaya Kusuma dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Internet Service Provider* First Media Di Surabaya”.

Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, petunjuk, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dwi Bhakti Iriantini, M.Si selaku dosen wali.
5. Prof. Dr. Dra. Ruswiati Suryasaputra, SE., MS. selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi yang telah selalu sabar memberikan petunjuk, arahan, saran, masukan dan bimbingan dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang merupakan pemacu semangat terbesar saya yang selalu memberikan doa terbaiknya, memberikan dukungan, semangat dan motivasi agar cepat selesai dalam menempuh kuliah.
7. Untuk teman-temanku yang selalu mendukung, memberikan saran dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan

Surabaya, 19 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KETUA PROGRAM STUDI	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Konsep Pemasaran	8
2.1.3. Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4. Bauran Pemasaran Produk	12
2.1.5. Kualitas Layanan	15
2.1.6. Harga	17
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.7.1 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	20

2.1.7.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.7.3. Ciri - Ciri Pelanggan Yang Puas	22
2.1.7.4. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.7.5. Jenis Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.7.6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.8. Loyalitas Pelanggan.	26
2.1.8.1. Jenis – Jenis Loyalitas	29
2.1.8.2. Jenis – Jenis Loyalitas	29
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Konseptual.....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.4. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	37
3.2. Populasi Dan Sampel	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel	37
3.3. Identifikasi Variabel.....	38
3.4. Definisi Operasional Variabel	39
3.5. Jenis Analisis Dan Sumber Data.....	41
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	43
3.6.1. Wawancara.....	43
3.6.2. Kuesuiner	43
3.7. Teknik Analisis	44
3.7.1. Normalitas Data	44
3.7.1.1 Evaluasi <i>Outlier</i>	44

3.7.1.2. Evaluasi Multikolinieritas	45
3.7.2. Uji Validasi	45
3.7.3. Uji Reliabilitas	45
3.7.4. Analisis SEM	47
3.7.5. <i>Goodness-of-fit</i>	48

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	53
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan First Media	54
4.1.3. Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2. Statistik Deskripsi	56
4.2.1. Variabel Kualitas Layanan	57
4.2.2. Variabel Harga	58
4.2.3. Variabel Kepuasan Pelanggan	59
4.2.4. Variabel Loyalitas Pelanggan	61
4.3. Analisis Data.....	62
4.3.1. Uji Normalitas	62
4.3.2. Uji <i>Multivariate Outlier</i>	63
4.3.3. Uji Validitas	63
4.3.4. Uji Reliabilitas	64
4.3.5. Uji Keseluruhan Model	65
4.3.6. Pengujian Hipotesis.....	67
4.4.. Pembahasan	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	74
5.2. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.2	<i>Goodness-of-fit</i>	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan First Media	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Interval Rata-rata Skor	57
Tabel 4.6	Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4.7	Variabel Harga	58
Tabel 4.8	Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.9	Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.11	Pengujian <i>Multivariate Outlier</i>	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.14	Ikhtisar <i>Goodness-of-fit</i>	66
Tabel 4.15	Pengujian Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Pertumbuhan Pengguna Internet.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Peneliti	36
Gambar 3.1 <i>Path Analysis</i>	52
Gambar 4.1 Hasil <i>Path Analysis</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Output AMOS
Lampiran 7	Statistik Deskriptif

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada *internet service provider* First Media di Surabaya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 150, yang dibagikan kepada pelanggan First Media yang sudah berlangganan minimal 6 bulan. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, dengan salah satu metodenya adalah *purposive sampling*, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Program yang digunakan dalam membantu analisis data adalah program Amos. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan First Media

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze variable the quality of services and price to customer satisfaction and customer loyalty on the internet service providers First Media in Surabaya. Data collection in this research using a questionnaire with the number of respondents 150, distributed to customers First Media already subscribes to at least six months. The sampling techniques used is non-probability sampling, with one of the methods is purposive sampling, the data collected then analyzed using structural equation modeling (SEM). A program used in petrified data analysis is Amos. Based on the research done obtained that the quality of services influential positive and significant impact on customer satisfaction. While price have a negative influence and significant impact on customer satisfaction. And the quality of services and prices have had a positive impact and significant impact on First Media customer loyalty

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*