

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan  
Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**ANINTIA ZAHRO NABILLAH**

**21160000235**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan  
Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**ANINTIA ZAHRO NABILLAH**

**21160000235**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

# **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul:

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan  
Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (Magister Manajemen, Strata-1 Manajemen Pemasaran) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 September 2020



**ANINTIA ZAHRO NABILLAH**

NPM 21160000235

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan  
Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (Strata 1 Manajemen Pemasaran) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E dan diketahui oleh Kepala Program Studi Drs. Sumitro, M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

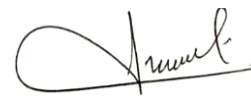
Jakarta, 15 September 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S1 Manajemen

Ttd

ttd



Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E

Drs. Sumitro, M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN

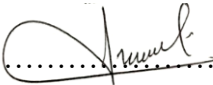



Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan  
Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

Telah diuji dalam suatu bidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 September 2020 dengan nilai A.

#### **Panitia Ujian** Karya Ilmiah

1.  ..... ; Drs. Sumitro, M.Sc  
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)
2.  ..... ; Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc  
(Anggota Penguji)
4.  ..... ; Dr. Engkur, S.IP, ME  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Strata 1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc dan Ibu Dr. Engkur, S.IP, ME, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Mudjihari dan Ibu Solekah yang tiada hentinya memberikan doa, semangat, bantuan, dukungan, serta kasih sayang yang tak terhitung kepada peneliti.
7. Kakak-kakak peneliti yaitu Mas Bayu, Mas Bas, Mas Indra, Mas Andri, Mbak Oki, Kak Miki, Kak Sinta, serta keponakan-keponakan peneliti yaitu Adzril, Abimanyu, dan Zalina, yang selalu ada ketika peneliti butuh bantuan dalam

hal apapun dan selalu meluangkan waktu untuk kumpul keluarga dirumah saat hari libur sehingga dapat menaikkan mood peneliti.

8. Rifka Ananda Yulianti yang selalu mengingatkan peneliti untuk rajin dalam berdoa dan berusaha, yang selalu mau direpotkan oleh peneliti saat peneliti butuh bantuan, yang selalu menemani peneliti dalam senang maupun sedih, serta berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
9. Fenkielta Monied, teman sedari SMA yang sukarela membantu dan mau direpotkan oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini.
10. Intan Ayu Cahyani teman sepermbimbingan yang selalu saling bantu membantu ketika ada masalah saat menyelesaikan skripsi ini.
11. Nopy, Ayu, Anindya, Farah, Dhita, Yuli, dan Hesti, teman sedari awal kuliah yang membuat masa perkuliahan lebih berwarna dan lebih berarti, juga berbagi perasaan yang sama dalam berjuang menyelesaikan skripsi.
12. Lenny, Alqarana, Ika, Tria, Angelica, Oktiffani, Dina, Argi, Kak Atika, dan Alfi, yang selalu menyemangati dan selalu memberi dukungan kepada peneliti.
13. Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa serta memberikan semangat kepada peneliti.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan karya ilmiah ini, dikarenakan peneliti menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih ada kekurangan/kelemahan.

Jakarta, 15 September 2020



**ANINTIA ZAHRO NABILLAH**

NPM 21160000235

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anintia Zahro Nabillah  
NPM : 21160000235  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penelitian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 15 September 2020

Yang menyatakan,

Ttd



Anintia Zahro Nabillah



<p>Nama : Anintia Zahro Nabillah  NPM : 21160000235  Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing :  Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E</p>
<p style="text-align: center;"><b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur)</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>ABSTRAK</b></p> <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung antara kualitas pelayanan, harga, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan Indihome di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur.</p> <p>Metode yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengolahan data menggunakan SmartPLS 3.0 (<i>Partial Least Square</i>). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Indihome di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur, yang berusia lebih dari 20 tahun dan belangganan Indihome lebih dari 3 bulan. Sampel ditentukan berdasarkan metode <i>Purposive Sampling</i>, dengan sampel sebanyak 100 responden.</p> <p>Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Indihome di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur.</p>	
<p style="text-align: center;"><b><i>Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan</i></b></p>	

Name : Anintia Zahro Nabillah NPM : 21160000235 Study Program S-1 Management	Advisor :  Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E
--	---

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABELS***

***(Case Study on Indihome Customers in Kelurahan Lubang Buaya, East Jakarta)***

***ABSTRACT***

The purpose of this research was to determine the direct influence between service quality, price, corporate image, and customer satisfaction on customer loyalty, and the indirect effect between service quality, price, and corporate image on loyalty through customer satisfaction Indihome in Kelurahan Lubang Buaya, East Jakarta.

The method used is associative research with a quantitative approach, with data processing methods using the SmartPLS 3.0 (Partial Least Square). The population of this study were Indihome customers in Kelurahan Lubang Buaya, East Jakarta, who were more than 20 years old and Indihome subscribers for more than 3 months. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a sample of 100 respondents.

The results of this study indicated that the variable service quality, price, and corporate image has no significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, service quality has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. Price has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, and corporate image has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Indihome in Kelurahan Lubang Buaya, East Jakarta.

***Kata Kunci : Service Quality, Price, Corporate Image, Costumer Satisfaction and Costumer Loyalty***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

	<b>Halaman</b>
2.2.3 Citra Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.7 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Strategi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Metoda Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Pengolahan data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Penyajian data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.5.3	Analisis Statistik Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		<b>Halaman</b>
4.2	Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Rekapitulasi Data Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Deskripsi Harga (X2).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Deskripsi Citra Perusahaan (X3) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Z) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5	Deskripsi Loyalitas Pelanggan (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Penelitian Varian Konstruktur Endogen ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4	Penelitian Prediksi (Predictive Relevance $Q^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.6	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.5.7	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>94</b>
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	96
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	96
DAFTAR REFERENSI .....		97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rating Indihome dalam <i>Top Brand Index</i> di Indonesia Tahun 2017 – 2020	2
Tabel 2.1 <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3.2 Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga.....	41
Tabel 3.3 Indikator dan Sub Indikator Variabel Citra Perusahaan .....	42
Tabel 3.4 Indikator dan Sub Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 3.5 Indikator dan Sub Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 3.6 Kriteria Instrumen Pengukuran Data .....	45
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	56
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	56
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Harga Paket Indihome Yang Digunakan .....	57
Tabel 4.5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	62
Tabel 4.6 <i>Factor Loading</i> .....	62
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i> .....	66
Tabel 4.8 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i> .....	67
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i> .....	69
Tabel 4.10 Hasil <i>Direct Effect</i> .....	70
Tabel 4.11 Hasil <i>Indirect Effect</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>We Are Social</i> .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur Penelitian Pengaruh Langsung.....	48
Gambar 3.2 Model Diagram Jalur Penelitian Pengaruh Tidak Langsung .....	49
Gambar 4.1 Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Gambar 4.2 Skala Likert Variabel Harga .....	58
Gambar 4.3 Skala Likert Variabel Citra Perusahaan .....	59
Gambar 4.4 Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Gambar 4.5 Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Gambar 4.6 <i>Outer Model</i> .....	61
Gambar 4.7 <i>Inner Model</i> .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2. Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	93
Lampiran 3. Skor Variabel Harga (X2) .....	96
Lampiran 4. Skor Variabel Citra Perusahaan (X3).....	99
Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	102
Lampiran 6. Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	105
Lampiran 7. Tabel <i>Validitas Konvergen (Convergen Validity)</i> .....	108
Lampiran 8. Tabel <i>Average Varian Extracted (AVE)</i> .....	110
Lampiran 9. Validitas Diskriminan ( <i>Diskriminant Validity</i> ) .....	111
Lampiran 10. <i>Cronbach Alpha dan Composite Reability</i> .....	112
Lampiran 11. Tabel <i>R-Square</i> .....	113
Lampiran 12. Tabel <i>Direct Effect</i> .....	114
Lampiran 13. Tabel <i>Indirect Effect</i> .....	115
Lampiran 14. <i>Outer Model</i> .....	116
Lampiran 15. <i>Inner Model</i> .....	117
Lampiran 16. Surat Keterangan Riset.....	118

