

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN  
2019-2020  
(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

**SKRIPSI**

**BAGUS KOESOEMO WARDHANA  
2115000077**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN  
2019-2020  
(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

**SKRIPSI**

**BAGUS KOESOEMO WARDHANA  
2115000077**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN 2019-2020**

**(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Manajemen 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 di cantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 24 Februari 2021



**BAGUS KOESOEMO WARDHANA**

**NPM 2115000077**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN  
2019-2020  
(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi di Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis oleh Bagus Koesoemo Wardhana di bawah bimbingan Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 24 Februari 2021

Pembimbing,



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

# 22/02/2021



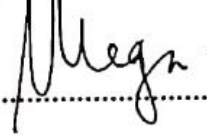

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN  
2019-2020  
(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 24 Februari 2021 dengan nilai

**Panitia Ujian Karya Ilmiah**

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Pembimbing)
3. ; Megayani SE.MM  
(Anggota Penguji)
4. ; Sri Handoko Sakti SE, MMTr, CPFF  
(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, 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. Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selalu dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan karya ilmiah ini.
2. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah menyediakan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Kepada kedua orang tua dan kakak penulis tercinta, serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan penuh agar penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
7. Fitri Eka Anggraini tercinta, serta sahabat sahabat penulis Awalani Galih, Terry Anggita, Sutriyono, Wiwid Handayani, Ayu Listyanisa, Melina Febiana Julfajri Hidayat, yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian karya ilmiah.
8. Semua responden PT. Garuda Indonesia yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

9. Semua pihak yang mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan serta saran.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 24 Februari 2021



**BAGUS KOESOEMO WARDHANA**

**NPM 2115000077**

## **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 : Bagus Koesoemo Wardhana  
NPM : 21150000077  
Program Studi : S1 - 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:

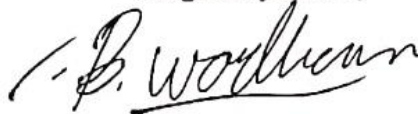
### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA TAHUN 2019-2020 (Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Februari 2021

Yang menyatakan,



**Bagus Koesoemo Wardhana**



Bagus Koesoemo Wardhana  
NPM : 21150000077  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI JAKARTA TAHUN 2019-2020  
(Studi Pada Penerbangan Domestik Garuda Indonesia)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Jakarta tahun 2019-2020 pada penerbangan domestik Garuda Indonesia.

Sampel ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling* menggunakan rumus Rao Purba dengan jumlah sampel sebanyak 100 konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuesioner yang disebarkan kepada konsumen Garuda Indonesia penerbangan domestik melalui media sosial. Data yang dikumpulkan dianalisa menggunakan metode analisis jalur dan diolah menggunakan perangkat lunak WarpPLS 6.0.

Hasil Penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan, tidak terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Analisis Jalur***

Bagus Koesoemo Wardhana  
NPM : 21150000077  
*Major Program: Bachelor of  
Management*

*Supervisor*  
Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE THROUGH  
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN JAKARTA  
2019-2020  
(Field Study In Domestic Flight Of Garuda Indonesia)***

***ABSTRACT***

*This study is aimed to test the impact of Service Quality and Price through Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Jakarta 2019-2020 in domestic flight of Garuda Indonesia.*

*The Sample was determined by purposive sampling method, using Rao Purba formula with 100 consumer for the sample. The data was collected with questionnaire method which filled by Garuda Indonesia domestic flight consumer through social media.*

*The collected data was analyzed by path analysis method and processed by WarpPLS 6.0 software.*

*The research result are, there is a direct effect service quality on customer satisfaction, there is a direct effect price on customer satisfaction, there is no direct effect service quality on customer loyalty, there is a direct effect price on customer loyalty, there is a direct effect customer satisfaction on customer loyalty, there is a indirect effect service quality on customer loyalty through customer satisfaction, there is a indirect effect price on customer loyalty through customer satisfaction.*

***Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty,  
Path Analysis***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	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>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1. Pemasaran .....	8

	<b>Halaman</b>
2.2.2. Manajemen Pemasaran .....	9
2.2.3. Jasa dan Karakteristik Jasa .....	9
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.5. Harga.....	12
2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.7. Loyalitas pelanggan .....	15
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	16
2.3.1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.2. Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.3. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.4. Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	17
2.3.5. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.6. Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.7. Harga melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	18
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	18
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	20
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
3.2.1. Populasi .....	20
3.2.2. Sampel Penelitian .....	20
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	21
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	22

	<b>Halaman</b>
3.5. Metoda Analisis Data .....	25
3.5.1. Metoda Pengolahan Data.....	25
3.5.2. Metoda Penyajian Data.....	26
3.5.3. Metode Statistik Data .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	32
4.2. Deskripsi Responden .....	33
4.3. Deskripsi Data .....	36
4.4. <i>Outer Model Analysis</i> .....	39
4.4.1. <i>Convergent Validity</i> .....	39
4.4.2. <i>Composite Reliability</i> .....	42
4.4.3. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	42
4.5. <i>Inner Model Analysis</i> .....	43
4.6. Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh.....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
5.1. Simpulan.....	50
5.2. Saran.....	51
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	51
2	
DAFTAR REFERENSI .....	53
LAMPIRAN.....	56

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skor Untuk Jawaban Kuesioner .....	22
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator Kepuasan Pelanggan .....	24
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator Loyalitas Pelanggan .....	25
<b>Tabel 4.1.</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
<b>Tabel 4.2.</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	34
<b>Tabel 4.3.</b> Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	34
<b>Tabel 4.4.</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
<b>Tabel 4.5.</b> Data Responden Berdasarkan Pendapatan Pelanggan .....	35
<b>Tabel 4.6.</b> Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	36
<b>Tabel 4.7.</b> Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga .....	37
<b>Tabel 4.8.</b> Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
<b>Tabel 4.9.</b> Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga .....	39
<b>Tabel 4.10.</b> <i>Output Combine Loading and Cross Loading</i> .....	40
<b>Tabel 4.11.</b> <i>Correlations among l.vs. with sq. rts. Of AVEs</i> .....	41
<b>Tabel 4.12.</b> <i>Composite Reliability pada Latent Variable Coefficients</i> .....	42
<b>Tabel 4.13.</b> <i>Cronbach Alpha pada Laten Variabel Coefficients</i> .....	42
<b>Tabel 4.14.</b> <i>Model Fit Indices</i> .....	43
<b>Tabel 4.15.</b> <i>R-Squared Contribution</i> .....	45
<b>Tabel 4.16.</b> <i>Effect Size (<math>f^2</math>)</i> .....	45
<b>Tabel 4.17.</b> Path Coefficients .....	46
<b>Tabel 4.18.</b> P Values .....	46
<b>Tabel 4.19.</b> <i>Indirect Effect for Paths with 2 Segments</i> .....	46
<b>Tabel 4.20.</b> <i>P Values of Indirect Effect for Paths with 2 Segments</i> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Statistik jumlah penumpang Garuda Indonesia.....	1
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran Penelitian .....	19
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	38
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan.....	39
<b>Gambar 4.5.</b> Hasil Pengolahan Data .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	56
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	60
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	63
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Z_1$ ) .....	66
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y_1$ ) .....	69
<b>Lampiran 6.</b> Output WarpPLS 6.0 .....	72
<b>Lampiran 7.</b> Surat Keterangan Riset .....	80