

**ENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)

**SKRIPSI**

**RAHAYU  
21160000114**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)

**SKRIPSI**

**RAHAYU  
21160000114**



**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 PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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 dicantumkan 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, Januari 2021

*MATERAI 6000*

**RAHAYU**  
NPM 21160000114

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Pembimbing,

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Mullahmud Ramaditya, BBA., M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN




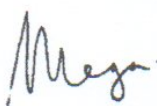
Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **10 Februari 2021** dengan nilai **A**

#### Panitia Ujian Karya ilmiah

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Pembimbing)
3. ; Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.  
(Anggota Penguji)
4. ; H. Megayani, SE., MM.  
(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 di Program Studi S-1 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 di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, MSc. dan Ibu H. Megayani, SE., MM. 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).
4. Ibu Dr. Ir. Diah Prinitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Sudadi dan Ibu Rodiah, adik saya Bagus Setiawan, yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan yang tiada henti memberikan masukan dan arahan, Tami, Della, Lisa, Jeki, dan Christy, dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya selama ini.
9. *MyRepublic* cabang Jakarta yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang peneliti yang diperlukan.

10. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, Januari 2021

**RAHAYU**  
NPM 21160000114

# 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 : RAHAYU  
NPM : 21160000114  
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 PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)**

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 : Januari 2021

Yang menyatakan,

ttd

Rahayu



Rahayu  
NPM : 21160000114  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan pelanggan pada *MyRepublic* cabang Jakarta.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan *MyRepublic* cabang Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan Software (perangkat lunak) Partial Least Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada *MyRepublic* cabang Jakarta.

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan*

Rahayu  
NPM : 21160000114  
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor:  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
LOYALTY MEDIATED CUSTOMER SATISFACTION  
(Case Study On MyRepublic Customer Jakarta branch)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality and perceived price on loyalty mediated by customer satisfaction at the Jakarta branch of MyRepublic.*

*The strategy used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all customers of MyRepublic Jakarta branch. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total sample size of 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study uses a path analysis method with Partial Least Square Software.*

*The results of this study indicated that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, while price perception had no significant effect on customer satisfaction. Service quality and price perception had a positive and significant effect on customer loyalty, and satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction was able to mediate service quality to customer loyalty, while customer satisfaction was not able to mediate price perceptions of customer loyalty at MyRepublic Jakarta branch.*

*Keywords: Service Quality, Price Perception, Customer Loyalty,  
Customer satisfaction*

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pemasaran.....	11
2.2.2. Kualitas pelayanan .....	12
2.2.3. Persepsi harga .....	16
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	20
2.2.5. Loyalitas pelanggan .....	24

	<b>Halaman</b>
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	27
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	27
2.3.2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.	28
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	28
2.3.4. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan..	29
2.3.5. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	29
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Melalui kepuasan pelanggan.....	30
2.3.7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	31
2.5. Kerangka Konseptual.....	32
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1. Populasi penelitian.....	34
3.2.2. Sampel penelitian dan <i>Sampling</i> Penelitian.....	35
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	36
3.3.1. Data.....	36
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	37
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	39
3.5. Metoda Analisis Data.....	40
3.5.1. Metoda pengolahan data .....	40
3.5.2. Metoda penyajian data.....	41
3.5.3. Analisis statistik data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	47
4.2. Deskripsi Responden .....	47

	<b>Halaman</b>
4.3. Deskripsi Data .....	49
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan .....	49
4.3.2. Deskripsi Variabel Persepsi harga .....	50
4.3.3. Deskripsi Variabel Loyalitas pelanggan.....	51
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan.....	51
4.4. Analisis Statistik Data.....	52
4.4.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	52
4.4.2. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	58
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>69</b>
5.1. Simpulan .....	69
5.2. Saran .....	70
5.3. Keterbatasan Peneliti Dan Pengembangan Penelitian	
Selanjutnya.....	71
5.3.1. Keterbatasan Peneliti .....	71
5.3.2. Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR REFERENSI .....	73

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Skala Likert.....	38
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel dan Indikator Penelitian.....	38
<b>Tabel 4.1.</b> <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 .....	53
<b>Tabel 4.2.</b> <i>Outer Loadings</i> Tahap 2 .....	55
<b>Tabel 4.3.</b> <i>Average Variance Extracted</i> .....	56
<b>Tabel 4.4.</b> <i>Cross Loading</i> .....	56
<b>Tabel 4.5.</b> <i>Composite Reliability</i> .....	57
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Model Fit.....	59
<b>Tabel 4.8.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung.....	61
<b>Tabel 4.9.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Konseptual Penelitian .....	32
<b>Gambar 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
<b>Gambar 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan sejak kapan menjadi pelanggan <i>MyRepublic</i> cabang Jakarta...	48
<b>Gambar 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Selain menjadi pelanggan <i>MyRepublic</i> cabang Jakarta Indonesia apakah anda menggunakan jasa lainnya .....	49
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan .....	50
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Persepsi harga .....	50
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas pelanggan.....	51
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan.....	51
<b>Gambar 4.7.</b> Hasil Pengolahan Data Tahap I.....	52
<b>Gambar 4.7.</b> Hasil Pengolahan Data Tahap II.....	54
<b>Gambar 4.8.</b> Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	76
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ).....	81
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Data Variabel Persepsi harga ( $X_2$ ).....	84
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas pelanggan (Y) .....	87
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan pelanggan (Z).....	90
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan.....	93
<b>Lampiran 7.</b> Deskripsi Data .....	96
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas .....	97
<b>Lampiran 9.</b> Ha Hasil Uji Validity Diskriminan .....	104
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	107
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Model Fit.....	108
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung .....	109
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung .....	111
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Koefisien .....	112
<b>Lampiran 15.</b> Hasil R <i>Square</i> .....	113
<b>Lampiran 16.</b> Dokumentasi Foto.....	114
<b>Lampiran 17.</b> Surat Keterangan Riset.....	116
<b>Lampiran 18.</b> Riwayat Hidup Peneliti .....	117