

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ARJIL RAHMAN SAHLI  
21167000480**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ARJIL RAHMAN SAHLI  
21167000480**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

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

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 September 2019



**ARJIL RAHMAN SAHLI**  
NPM 21167000480

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

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

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

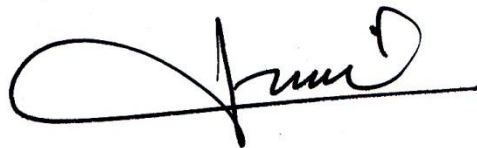
Jakarta, 25 September 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Rama Chandra, SE., ME



Drs. Sumitro, M.Sc

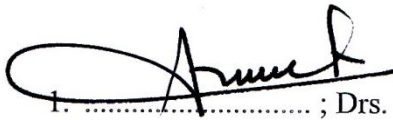
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

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

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 September 2019 dengan nilai A.

#### **Panitia Ujian Skripsi**



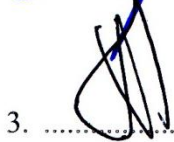
1. .... ; Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



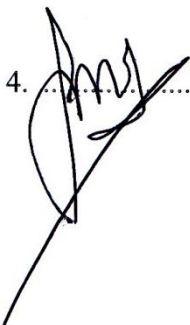
2. .... ; Rama Chandra, SE., ME

(Pembimbing)



3. .... ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

(Anggota Penguji)



4. .... ; Drs. Subekti Singgih H, M.Sc

(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

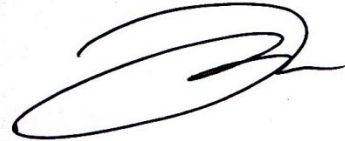
Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi 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 Rama Chandra, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan Bapak Drs. Subekti Singgih H, M.Sc 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.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Semua responden GoRide yang telah mengisi kuesioner dalam memperoleh data yang diperlukan.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan material.
8. Anisya Widya Sari selaku seseorang yang telah memotivasi dan percaya bahwa peneliti dapat menyelesaikan semuanya.
9. Teman seperjuangan skripsi Joshua, Brian, Rafka, Syahbian, Ridzky, Arham, Lutfi, Kresna, dan Fitri yang selalu meluangkan waktu untuk proses penyusunan skripsi sehingga sampai pada tahap akhir.
10. Teman teman organisasi UKM Basket atas waktu, doa, dan dukungan yang diberikan selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebaikan, pelajaran, dan manfaat yang telah hadir dalam kehidupan ini.

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

Jakarta, 25 September 2019



**ARJIL RAHMAN SAHLI**  
NPM 21167000480

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Arjil Rahman Sahli  
NPM : 21167000480  
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 skripsi saya yang berjudul:

### **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN GORIDE 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 skripsi 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 : 25 September 2019

Yang menyatakan,



Arjil Rahman Sahli



Arjil Rahman Sahli  
NPM 21167000480

Dosen Pembimbing :  
Rama Chandra, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PELANGGAN GORIDE JAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan pelanggan GoRide Jakarta.

Strategi yang digunakan yaitu asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah anggota masyarakat yang berdomisili di wilayah kelurahan Malaka Sari Jakarta Timur. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria yaitu pengguna transportasi daring GoRide. Teknik pengambilan yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang diambil adalah data primer. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan metoda *Partial Least Square* yaitu menggunakan WarpPLS 6.0.

Hasil penelitian menunjukkan variabel harga terhadap kepuasan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepuasan terhadap loyalitas, berpengaruh signifikan karena memiliki *p-value* < 0,05. Sedangkan variabel harga terhadap loyalitas, kualitas pelayanan terhadap loyalitas, harga terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan karena memiliki *p-value* ≥ 0,05.

Simpulan dari penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepuasan yang memediasi harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

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

Arjil Rahman Sahli  
NPM 21167000480  
S-1 Management

Advisor :  
Rama Chandra, SE., ME

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY  
TO LOYALTY WHICH MEDIATED BY THE CUSTOMER  
SATISFACTION OF GORIDE JAKARTA***

***ABSTRACT***

*This study aimed to identify the influence of prices and quality of service for the loyalty that Jakarta GoRide mediated customer satisfaction.*

*This study used associative strategy. The population of this study was societies who lived at Malaka Sari village in East Jakarta. The sample of this study were taken from 100 respondents who used GoRide as an online transportation. The technique of this study was purposive sampling and the questioner as a data instrument. The data of this study was primer data. This study used path analysis with Partial Least Square method and used WarpPLS 6.0.*

*The result of this study shows the variable of price on satisfaction, service quality on satisfaction, and satisfaction on loyalty, has significantly impact because it has  $p\text{-value} < 0,05$ . Whereas the variable of price on loyalty, service quality on loyalty, price on loyalty which mediated by satisfaction, and service quality on loyalty which mediated by satisfaction, does not has significantly impact because it has  $p\text{-value} \geq 0,05$ .*

*The conclusions of this study shows if the price and service quality has significantly impact on customer satisfaction, satisfaction has significantly impact on loyalty, price and service quality does not has significantly impact on loyalty, satisfaction which mediated by price and service quality also does not has significantly impact on loyalty.*

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

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ....	vii
ABSTRAK .....	viii
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. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Masalah .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Loyalitas Pelanggan .....	10
2.2.2. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4. Harga .....	14
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	17
2.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan .....	17
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas .....	17
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	18
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	18

	<b>Halaman</b>
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	18
2.3.6. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan .....	19
2.3.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan .....	19
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	19
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	20
 <b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	 <b>22</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1. Populasi Penelitian .....	22
3.2.2. Sampel Penelitian .....	22
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	23
3.3.1. Jenis Data .....	23
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	23
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	26
3.5. Metoda Analisis Data .....	27
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	27
3.5.1.1. Deskripsi Responden .....	27
3.5.1.2. Deskripsi Jawaban Responden .....	27
3.5.2. Analisis Jalur .....	28
3.5.2.1. Analisis <i>Outer</i> Model .....	30
3.5.2.2. Analisis <i>Inner</i> Model .....	31
3.5.2.3. Uji Hipotesis .....	32
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	 <b>34</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	34
4.2. Deskripsi Responden .....	36
4.2.1. Karakteristik Responden .....	37

	<b>Halaman</b>
4.3. Deskripsi Variabel .....	39
4.3.1. Deskripsi Tentang Variabel Harga .....	39
4.3.2. Deskripsi Tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
4.3.3. Deskripsi Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
4.3.4. Deskripsi Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan .....	42
4.4. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	43
4.4.1. Analisis <i>Outer</i> Model .....	43
4.4.2. Analisis <i>Inner</i> Model .....	46
4.4.3. Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1. Simpulan .....	52
5.2. Saran .....	53
DAFTAR REFERENSI .....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	56

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga .....	25
<b>Tabel 3.2</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	25
<b>Tabel 3.3</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	26
<b>Tabel 3.4</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan .....	26
<b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Responden .....	37
<b>Tabel 4.2</b> Indeks Persepsi Terhadap Harga .....	39
<b>Tabel 4.3</b> Indeks Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Indeks Persepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
<b>Tabel 4.5</b> Indeks Persepsi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
<b>Tabel 4.6</b> Nilai <i>Loading</i> Variabel Reflektif .....	43
<b>Tabel 4.7</b> Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	44
<b>Tabel 4.8</b> <i>Correlations Among Latent Variables and Errors</i> .....	44
<b>Tabel 4.9</b> Nilai Variabel Indikator <i>Weight</i> .....	45
<b>Tabel 4.10</b> <i>Model Fit</i> Indeks .....	46
<b>Tabel 4.11</b> <i>R-squared Contributions</i> .....	46
<b>Tabel 4.12</b> <i>Q-squared Coefficient</i> .....	47
<b>Tabel 4.13</b> Koefisien Jalur Variabel Penelitian .....	48
<b>Tabel 4.14</b> <i>Direct</i> dan <i>Indirect</i> .....	50
<b>Tabel 4.15</b> <i>Direct</i> dan <i>Indirect</i> .....	51
<b>Tabel 4.16</b> Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Penelitian .....	20
<b>Gambar 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
<b>Gambar 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
<b>Gambar 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	38
<b>Gambar 4.4</b> Hasil Pengolahan Data .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> Daftar Kuesioner .....	56
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Jawaban Responden .....	60
<b>Lampiran 3</b> Hasil <i>Output</i> Data WarpPLS .....	70
<b>Lampiran 4</b> Model Penelitian .....	76
<b>Lampiran 5</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	77
<b>Lampiran 6</b> Surat Pernyataan Riset .....	78