



**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *INTERNET SERVICE PROVIDER***

**(Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Mochammad Abdillah (1810111143)**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mochammad Abdillah

NIM : 1810111143

Bila manfaat di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan Saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Dibuat di : Jakarta, Indonesia

Pada Tanggal : 28 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Mochammad Abdillah

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

### **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,  
saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mochammad Abdillah  
NIM : 18101111143  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non  
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

#### **ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET SERVICE PROVIDER**

**(Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta , boleh menyimpan ,  
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),  
merawat, dan mempublikasi Skripsi saya selama masih mencantumkan nama Saya  
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta, Indonesia

Pada Tanggal : 28 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Mochammad Abdillah

# PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET SERVICE PROVIDER

(Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

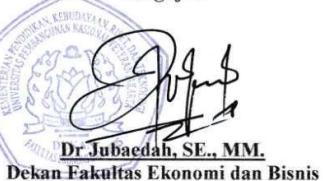
Mochammad Abdillah 1810111143

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 26 Juni 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M, CPM.  
Ketua Penguji

Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M  
Penguji 1



Dr. Jubaedah, SE., MM.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dianni Ruhjatini Sholihah, SE, M.M  
Penguji 2 (Pembimbing)  
Siti Hidayati, SE, MM  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 21 Juli 2023

**THE EFFECT OF PRICE, CORPORATE IMAGE, AND SERVICE QUALITY  
ON INTERNET SERVICE PROVIDER CUSTOMER LOYALTY**

*(Study On Indihome Users In Jabodetabek)*

*By Mochammad Abdillah*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of price, corporate image, and service quality on internet service provider customer loyalty (study on Indihome users in Jabodetabek). The type of research used is quantitative research using 100 respondents as sample and SmartPls4 to compute the data. Research results show that price has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty evidence through the tcount value of 2.704 and significance value of 0.007. Corporate image has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty evidence through the tcount value 2.016 and significance value of 0.044. service quality has a positive and significant effect on internet service provider customer loyalty through the tcount value of 2.531 and significance value of 0.01. In conclusion price, corporate image, and service quality has simultaneous effect on internet service provider customer loyalty.*

**Keyword :** Price, Corporate Image, Service Quality, Customer Loyalty, Indihome

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
INTERNET SERVICE PROVIDER**

**(Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Internet Service Provider* (Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK). Jenis riset yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan 100 responden sebagai sampel dan menggunakan SmartPls4 untuk mengolah data. Penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.704 dan signifikan 0.007. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.016 dan signifikan 0.044. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Provider yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2.531 dan signifikan 0.011. Maka dapat disimpulkan bahwa Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Service Provider.

Kata Kunci : Harga, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Indihome

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnj.ac.id> Email : [puskom@upnj.ac.id](mailto:puskom@upnj.ac.id)

### **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**

Hari ini Senin , tanggal 26 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Mochammad Abdillah**

No.Pokok Mahasiswa : **1810111143**

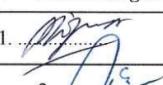
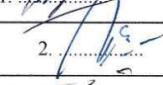
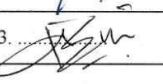
Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET SERVICE PROVIDER (Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK)**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus \***)

#### **Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1. 
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2. 
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota II **)	3. 

Jakarta, 26 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.

  
Siti Hidayati, SE, MM.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan kesempatan kepada saya sehingga saya dapat Menyusun penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Service Provider (Studi Pada Pengguna Produk Indihome Di Jabodetabek)”** serta dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun materi yang mendorong semangat saya sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Jubaedah, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan birokrasi terkait dengan proses awal pendaftaran usulan penelitian sampai selesai.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
4. Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan baik dari segi penulisan maupun dari isi laporan. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu agar penulisan penelitian ini dapat lebih baik lagi.

Jakarta, 06 Juni 2023

Mochammad Abdillah

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	.vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	7
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
1.    LANDASAN TEORI .....	9
2.1.1.    Pemasaran .....	9
2.1.2.    Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.3.    Pengertian Harga.....	12
2.1.4.    Pengertian Citra perusahaan.....	15
2.1.5.    Pengertian Kualitas layanan.....	16
2.2.    Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.    MODEL PENELITIAN .....	26
2.3.1.    Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.2.    Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.3.    Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
2.3.4.    HIPOTESIS.....	27
<b>BAB III</b> .....	29

<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1    Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2    POPULASI DAN SAMPEL .....	31
3.3.    TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	32
3.3.1.    Jenis Data .....	32
3.3.2.    Sumber Data.....	32
3.4    TEKNIK ANALISIS DATA .....	34
3.4.1.    Teknik Analisis Data.....	34
3.4.1.1.    Analisis Statistik Deskriptif .....	34
3.4.1.2.    Analisis Inferensial .....	34
3.4.2.    Uji Hipotesis .....	39
3.4.2.1.    Uji F dan Uji R <sup>2</sup> .....	39
3.4.2.2.    Uji t .....	39
3.4.3.    Uji Koefisien (r <sup>2</sup> ).....	40
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4. 1 Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2 Deskripsi Data Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.1 Deskripsi Data Responden .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.2 Analisis Data Deskriptif .....</b>	<b>44</b>
<b>4. 3 Uji Hipotesis dan Analisis .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....</b>	<b>49</b>
<b>4.3.1.1 Uji Validitas.....</b>	<b>50</b>
<b>4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>55</b>
<b>4.3.2 Model Struktural (Inner Model) .....</b>	<b>57</b>
<b>4. 3.2.1 R Square .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.3 Uji Hipotesis .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.3.1 Uji T-Statistik.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.3.2 Uji F.....</b>	<b>60</b>
<b>4.4 Pembahasan.....</b>	<b>61</b>
<b>4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>61</b>
<b>4.4.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>62</b>
<b>4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>63</b>

<b>4.4.4. Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	64
<b>4.5 Keterbatasan Penelitian .....</b>	64
<b>BAB V.....</b>	66
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	66
<b>5.1. Simpulan .....</b>	66
<b>5.2. Saran .....</b>	66
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	68
<b>Daftar Pustaka.....</b>	69
<b>Lampiran .....</b>	74

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Pilihan harga paket internet provider di Indonesia .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2. Penelitian Terkait .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 3. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4. Skala Likert .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 5.Kisi-Kisi Kuesioner.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 6 Interpretasi Nilai Indeks Responden .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 7. Hasil Jawaban Responden Terhadap Harga .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 8. Hasil Jawaban Responden Terhadap Citra Perusahaan .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 9. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 10. Hasil Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 11. Keputusan Pembelian .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 12. Harga .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 13. Citra Perusahaan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 14. Kualitas layanan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 15. Avarege Variand Extrtacted (AVE).....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 16.Cross Loading.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 17. Composite Reliability.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 18. Cronbach Alpha.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 19. R - Square.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 20. Uji T.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia (2012-2022) .....	<b>2</b>
<b>Gambar 2.</b> Data Pengguna Internet Provider di Indonesia (2022) .....	<b>2</b>
<b>Gambar 3</b> Data keluhan internet provider di Indonesia(2021).....	<b>6</b>
<b>Gambar 4.</b> Kerangka Penelitian .....	<b>27</b>
<b>Gambar 5 Langkah-langkah uji PLS .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 6. Inner Model.....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 7. Outer Model .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 8. Diagram Jalur PLS .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 9. Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 10 Karakteristik Responden Menurut Gender.....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 11. Karakteristik Responden Menurut Domisili .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 13. Outer Model Smart PLS.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 14. Inner Model SmartPLS .....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Data Responden.....	77
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas .....	93
Lampiran 4 Uji R Square .....	95
Lampiran 5 Uji T .....	95