



**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

Bilamana 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 : 1810111143
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



Dienni Ruhjatini Sholihah, SE, M.M
Penguji 2 (Pembimbing)



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



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.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.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.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

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
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	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
BAB III	29

METODE PENELITIAN.....	29
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 R²	39
3.4.2.2. Uji t	39
3.4.3. Uji Koefisien (r ²).....	40
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4. 1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2 Deskripsi Data Penelitian	43
4.2.1 Deskripsi Data Responden	43
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	44
4. 3 Uji Hipotesis dan Analisis	49
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	49
4.3.1.1 Uji Validitas.....	50
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.3.2 Model Struktural (Inner Model)	57
4. 3.2.1 R Square	57
4.3.3 Uji Hipotesis	58
4.3.3.1 Uji T-Statistik.....	58
4.3.3.2 Uji F.....	60
4.4 Pembahasan.....	61
4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.4.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63

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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

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