



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER
SMARTFREN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

DWI INDRA SAPUTRO 2010111022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER
SMARTFREN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

DWI INDRA SAPUTRO 2010111022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dwi Indra Saputro

NIM : 2010111022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan.



(Dwi Indra Saputro)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMI

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

Nama : Dwi Indra Saputro
NIM : 2010111022
Fakultas : Ekonomi dan 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 Exklusif Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler
Smartfren Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 6 Desember 2023

Yang menyatakan.



86AKX668399305

(Dwi Indra Saputro)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER SMARTFREN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DWI INDRA SAPUTRO 2010111022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



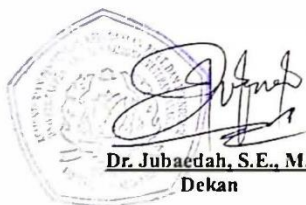
Suharvati, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Yulinia, S.E., M.M.
Penguji I



Lina Aryani, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Desember 2023

***INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY OF THE SMARTFREN CELLULAR OPERATOR WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

By Dwi Indra Saputro

Abstract

The telecommunications industry plays a vital role in the overall economic growth by accelerating learning and economic development. The objective of this research is to determine the influence of price and service quality on customer satisfaction; the influence of price, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty; the indirect influence of price and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study consists of Generation Z individuals residing in South Jakarta who have used the services of the Smartfren mobile operator. The sample used in this study comprises 100 respondents. The analysis technique employed is Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 4 software. The research results indicate that price and service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction; price has a positive but not significant effect on customer loyalty; service quality and customer satisfaction have a positive and significant impact on customer loyalty; price and service quality have a positive and significant indirect impact on customer loyalty through customer satisfaction.

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER SMARTFREN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

Oleh Dwi Indra Saputro

Abstrak

Sektor industri telekomunikasi memainkan peran vital dalam pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, yaitu untuk membantu mempercepat pembelajaran dan pertumbuhan ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; pengaruh harga dan kualitas layanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu generasi Z yang tinggal di Jakarta Selatan dan pernah menggunakan layanan operator seluler smartfren. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 4. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; harga berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

BERITA ACARA UJIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 20 Desember 2023:

Nama : Dwi Indra Saputro
No.Pokok Mahasiswa : 2010111022
Program Studi : Manajemen S.1

(PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
OPERATOR SELULER SMARTFREN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*)
dinyatakan **Lulus / Tidak-Lulus ***)

Penguji			
No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyanti, S.E., M.M.	Ketua	1.
2	Yuliniar, S.E., M.M.	Anggota I	2.
3	Lina Aryani, S.E., M.M.	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 09 Januari 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosdi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. Sebagai salah satu kriteria penyelesaian program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, khususnya Ibu Lina Aryani S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada orang tua penulis yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan selama penulis menyelesaikan penelitian ini dan teman seperbimbingan yang telah membantu penulis selama menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, arahan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 20 Desember 2023

Dwi Indra Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5 Harga.....	16
2.1.6 Kualitas Layanan.....	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Model Penelitian.....	25
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28

3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.1.1	Definisi Operasional	28
3.1.2	Pengukuran Variabel	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Pengumpulan Data	31
3.4	Teknik Analisis Data.....	31
3.4.1	Analisis Deskriptif	31
3.4.2	Analisis Inferensial	32
3.4.3	Uji Validitas.....	35
3.4.4	Uji Reliabilitas	35
3.4.5	Uji Hipotesis	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2	Deskripsi Data Penelitian	40
4.2.1	Deskripsi Data Responden	40
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	44
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	47
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	48
4.3.2	Model Struktural (Inner Model).....	51
4.3.3	Uji Hipotesis	53
4.4	Pembahasan	56
4.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.4.6	Pengaruh Harga Secara Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	61

4.4.7	Pengaruh Kualitas Layanan Secara Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	62
4.5	Keterbatasan Penelitian	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		68
RIWAYAT HIDUP.....		72
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 3. Skala Likert	31
Tabel 4. Interpretasi Nilai Indeks	32
Tabel 5. Kriteria Tingkat Reliabilitas	35
Tabel 6. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 7. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 8. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Harga	46
Tabel 9. Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 10. Outer Loading Factor	49
Tabel 11. Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	49
Tabel 12. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> Uji Validitas Diskriminan	50
Tabel 13. Uji Reliabilitas	50
Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi R-Square	52
Tabel 15. Uji Q-Square	52
Tabel 16. Uji Bootstrapping	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Penduduk Indonesia yang Terkoneksi Internet	2
Gambar 2. Operator Seluler dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia (Januari 2023)	3
Gambar 3. Jumlah Pengguna Layanan Prabayar di Indonesia	3
Gambar 4. Durasi Screen Time Masyarakat Indonesia	6
Gambar 5. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer	26
Gambar 6. Langkah-langkah Analisis Data PLS	33
Gambar 7. Inner Model	33
Gambar 8. Konstruk Diagram Jalur	34
Gambar 9. Prosedur Analisis Mediasi	39
Gambar 10. Logo Smartfren	40
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	42
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Smartfren	43
Gambar 14. Hasil Pengujian Outer Model	48
Gambar 15. Hasil Pengujian Inner Model	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner 100 Responden	79
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden	86
Lampiran 4. Data Deskriptif Variabel	87
Lampiran 5. Hasil Outer Model SmartPLS	89
Lampiran 6. Uji Validitas	90
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	92
Lampiran 8. Inner Model	93
Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi	94
Lampiran 10. Uji T-Statistik	95
Lampiran 11. Hasil Turnitin	96