



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER TELKOMSEL
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada wilayah Jakarta Selatan)**

SKRIPSI

MUHAMMAD RIKZA FAUZI SYAHMI 1710111250

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

2021



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER TELKOMSEL
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada wilayah Jakarta Selatan)**

SKRIPSI

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

MUHAMMAD RIKZA FAUZI SYAHMI 1710111250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Rizka Fauzi Syahmi

NIM : 1710111250

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

Jakarta, 30 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Muhammad Rizka Fauzi Syahmi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Rikza Fauzi Syahmi
NIM. : 1710111250
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler
Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada wilayah Jakarta Selatan)**

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 : 30 Agustus 2021
Yang menyatakan,



(Muhammad Rikza Fauzi Syahmi)

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER TELKOMSEL MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada wilayah Jakarta Selatan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD RIKZA FAUZI SYAHMI 1710111250

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson. MM
Ketua Penguji



Suharyati, SE., MM
Penguji I



Rosali Sembiring Colia, SE., MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Wahyudi, SE., ME
Ketua Program Studi

Disahkan : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juli 2021

The Influence of Price and Product Quality on The Telkomsel Cellular Card Customer Loyalty through Customer Satisfaction

By Muhammad Rikza Fauzi Syahmi

Abstract

This research is using a descriptive quantitative study that aims to see and analyze the influence of Price and Product Quality on Telkomsel Cellular Card Customer Loyalty through Customer Satisfaction. This study uses Telkomsel Cellular Card Customers in the South Jakarta Region as a sample. The sample selection technique in this study used a non-probability sampling technique with a simple random sampling technique, namely taking randomly part of the population without regard to other criteria so that part of the population entered the research sample and obtained as many as 100 respondents.. Smart PLS 3.0 Software and Microsoft Office Excel software are used on the Hypothesis testing. The results obtained from the examiners are (1) There is a significant effect of Price on Customer Satisfaction, (2) There is a significant effect of Product Quality on Customer Satisfaction, (3) There is a significant effect of Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction, (4) There is a significant effect of Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction, (5) There is a significant effect of Customer Satisfaction through Customer Loyalty..

Keywords: Price, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan

Oleh Muhammad Rikza Fauzi Syahmi

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis serta mengetahui seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel melalui Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel di Wilayah Jakarta Selatan sebagai sampel. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik nonprobability sampling dengan Teknik pengambilan simple random sampling yaitu pengambilan secara acak bagian populasi tanpa memperhatikan kriteria lain agar bagian populasi masuk menjadi sampel penelitian dan didapat sebanyak 100 Responden. Pengujian hipotesis yang digunakan yaitu Analisis menggunakan software SmartPLS 3.0 dan Microsoft Office Excel. Hasil yang diperoleh dari pengujian yaitu (1) Terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, (4) Terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dan (5) Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
Jalan RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telp. 021-7656971, Fax.021-7656904
Website : <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: febupnvj@upnvj.ac.id
Website : <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini Senin, 12 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rikza Fauzi Syahmi

Nomor Induk Mahasiswa : 1710111250

Program : Manajemen Program Sarjana

Dengan judul skripsi sebagai berikut:

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada wilayah Jakarta Selatan)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua Penguji	1.
2	Suharyati, SE, MM	Penguji I	2.
3	Rosali Sembiring Colia, SE, MM	Penguji II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana



Wahyudi, SE, ME

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dengan segala karunia- Nya sehingga hasil skripsi ini telah berhasil diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen UPN Veteran Jakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini kepada Ibu Rosali Sembiring Colia, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Edi Warman, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ayah, Mama, Abang dan Kakak serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan mendukung penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Izza Aisha, Kelvin yohanes, Kevin Navilio, Miftahul Faturrahman dan teman-teman yang telah sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis dan membantu dalam proses penulisan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak di masa yang akan datang

Jakarta, 30 Juni 2021

Muhammad Rikza Fauzi Syahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori	9
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
II.3 Model Penelitian Empiris.....	32
II.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
III.2 Populasi dan Sampel	36
III.3 Teknik Pengumpulan Data	37
III.4 Teknik Analisis Data	39
III.4.1 Analisis Deskriptif.....	39
III.4.2 Analisa Inferensial.....	39

III.4.3	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	46
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	46
IV.3	Analisis Data Deskriptif.....	51
IV.3.1	Analisis Inferensial.....	55
IV.3.2	Uji Hipotesis.....	62
IV.4	Pembahasan.....	66
IV.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
IV.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pelanggan	67
IV.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pelanggan	68
IV.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	69
IV.5	Keterbatasan Penelitian	69
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	70
V.1	Simpulan.....	70
V.2	Saran.....	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pengguna Operator Seluler.....	2
Tabel 2. Perbandingan Harga Paket Internet.....	4
Table 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	30
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 5. <i>Skala Likert</i>	38
Tabel 6. Kisi – Kisi Instrumen	38
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks Responden	39
Tabel 8. Nilai Interpretasi Responden.....	51
Tabel 9. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	51
Tabel 10. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 11. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan. 54	
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.. 55	
Tabel 13. Nilai <i>Outer Loading</i> Sebelum Re-Estimasi	58
Tabel 14. Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Re-Estimasi.....	59
Tabel 15. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	60
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 17. <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 18. <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 19. Hasil Uji T-Statistik	63
Tabel 20. <i>Specific Indirect Effect</i>	64
Tabel 21. <i>R Square</i>	65
Tabel 22. <i>Q Square</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pelanggan Seluler 2016-2020	1
Gambar 2. Data Operator Seluler yang Digunakan untuk Berinternet	3
Gambar 3. Data penghargaan pengalaman seluler Indonesia, Juli 2020	5
Gambar 4. Data penghargaan pengalaman seluler Indonesia, Desember 2020	6
Gambar 5. Kerangka Pemikiran	32
Gambar 6. Langkah Analisa <i>Partial Least Square</i> atau PLS	40
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	41
Gambar 8. Diagram Jalur	41
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	49
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan Tinggal	50
Gambar 14. <i>Outer Model</i> Sebelum Re-Estimasi	56
Gambar 15. <i>Outer Model</i> Setelah Re-Estimasi	57
Gambar 16. <i>Inner Model</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3. Hasil *Output SmartPLS*
- Lampiran 4. Hasil Turnitin