

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA KARTU  
GSM SIMPATI DI SURABAYA



OLEH:

RYAN KENNEDY TJOPUTRO

3103010028

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

2014

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA KARTU  
GSM SIMPATI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

RYAN KENNEDY TJOPUTRO

3103010028

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA KARTU  
GSM SIMPATI DI SURABAYA**

OLEH:

RYAN KENNEDY TJOPUTRO

3103010028

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Prof. Dr. Teman Koesmono, MM

Tanggal: .....

Pembimbing II,



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM

Tanggal: 3/7/2014 .....

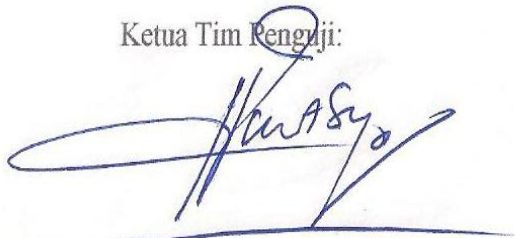
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : RYAN KENNEDY TJOPUTRO

NRP : 3103010028

Telah diuji pada 24 juli 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

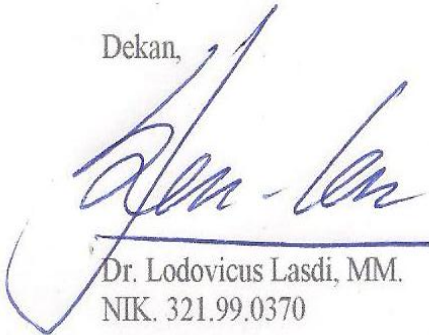
Ketua Tim Penguji:



Prof. Dr. Teman Koesmono, MM  
NIK. 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.  
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.  
NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryan Kennedy Tjoputro

NRP : 3103010028

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu GSM Simpati di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Agustus 2014.

Yang Menyatakan,



(Ryan Kennedy Tjoputro)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit, SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Doping 1 Bapak Prof. Dr. Teman Koesmono, MM, selaku dosen pembimbing I Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Doping 2 Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM, selaku dosen pembimbing II Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabat Widya Mandala yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas doa, semangat, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Peneltian .....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	11
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1 Harga.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Citra Merek.....	14
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	17



2.2.6	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.8	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2.10	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.2.11	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.12	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3.	Model Konsetual.....	21
2.4.	Perumusan Hipotesis.....	21
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	23
3.2.	Identifikasi Variabel .....	23
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	26
3.5.	Pengukuran Variabel.....	26
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	27
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.9.	Teknik Analisis Data.....	29
3.10.	Kecocokan Model Struktural.....	30
3.11.	Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB 4.</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
4.1.	Karakteristik Responden.....	32

4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
4.3. Analisis Data.....	38
4.3.1. Uji Validitas.....	38
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	39
4.3.3. Uji Normalitas Data.....	43
4.3.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	44
4.3.5. Uji Kecocokan Model Struktural.....	45
4.3.6. Pengujian Hipotesis.....	46
4.4. Pembahasan.....	49
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....	53
5.1. Simpulan .....	53
5.2. Saran .....	53

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Harga Tarif Telpon Lokal Ke Operator Lain....	5
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	11
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	32
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	34
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	35
Tabel 4.7. Interval Rata-rata Penilaian Responden.....	35
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Harga ( $X_1$ ).....	36
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )....	36
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek ( $X_3$ ).....	37
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )	37
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan( $Y_2$ )..	38
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $X_1$ ).....	40
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	40
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek ( $X_3$ ).....	41
Tabel 4.17. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ).....	42
Tabel 4.18. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan( $Y_2$ ).....	42

Tabel 4.19. <i>Test of Univariate Normality for Continuous Variables..</i>	43
Tabel 4.20. <i>Test of Multivariate Normality for Continuous Variables</i>	43
Tabel 4.21. <i>Goodness of Fit Statistic.....</i>	44
Tabel 4.22. Hasil Uji Hipotesis.....	46
Tabel 4.23. Hasil Kalkulasi <i>Structural Equation Modeling.....</i>	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perbandingan Pelanggan Layanan Voice dan Data Antara Operator Telekomunikasi di Indonesia.....	2
Gambar 2.1. Model Konseptual.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2a. Data Responden

Lampiran 2b. Jawaban Responden Tentang Var. Harga dan Kualitas  
Pelayanan

Lampiran 2c. Jawaban Responden Tentang Var. Citra Merek, Kepuasan dan  
Loyalitas

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Statistik Deskriptif

Lampiran 5. Hasil *Structural Equation Modeling*

Lampiran 6. *Path Diagram*

## ABSTRAK

Seiring perkembangan jaman, tingkat modernisasi dan globalisasi di berbagai negara juga terus mengalami perkembangan terutama di bidang teknologi. Salah satu perkembangan teknologi terlihat pada perkembangan telekomunikasi. Hal ini menyebabkan banyak pebisnis melihat adanya peluang bisnis yang cukup baik di bidang jasa telekomunikasi. Simpati merupakan kartu seluler pertama di Indonesia dan provider ini memiliki keunggulan jaringan terluas, sinyal yang kuat dan jumlah pelanggan yang terbilang cukup besar bila dibandingkan provider lainnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 159 orang yang merupakan pelanggan kartu GSM Simpati dan pernah menerima layanan di Grapari. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis Structural Equation Modeling. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan harga, kualitas pelayanan dan citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*Along the development, modernization and globalization level in various countries also growth continuously. Modernization and globalization have impact in many aspects of life, from economic, social, cultural, education, technology and information. With the development of technology, many things can be done easily. One of the developments can be seen in the development of telecommunications technology. Because of that, many businesses see a pretty good business opportunities in the field of telecommunications services so that competition among businesses is also higher. Simpati cards are the first cellular provider in Indonesia and it has the widest network, a strong signal and the number of customers that is quite larger than the other providers. The sample used in this study amounted to 159 people who are subscribers of GSM Simpati card and have already received service in Grapari. Data was collected using a questionnaire. The analysis technique used is the analysis of Structural Equation Modeling. The results of the analysis showed that the price, service quality and brand image affects customer satisfaction and customer satisfaction affects to customer loyalty. Besides that, price, service quality and brand image have no effect on customer loyalty.*

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