



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
STRATEGI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDOSAT OOREDOO
(Study kasus konsumen Indosat Ooredoo Gerai Roxy Mas)**

SKRIPSI

SOBRI
1414.1111.646

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU
PROGRAM STUDY MANAJEMEN
TAHUN 2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Jakarta, Agustus 2017

ttd

**Sobri
(1414.1111.646)**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sobri
NIM : 1414.1111.646
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi
Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo
Gerai Roxy Mas, Jakarta

Jakarta, Agustus 2017

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Zurlina Lubis SE, MM)

(Kaswandi Z, SE, MM)

Mengetahui,

Puket I Bidang Akademik STIE JIC

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian skripsi diselenggarakan,,.....,.....

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua :

Anggota : 1..... ..

2..... ..

3..... ..

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Startegi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo Gerai Roxy Mas, Jakarta Pusat”** ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu di STIE Jakarta International College.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM. Ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM. Puket 1 Bidang Akademik STIE JIC.
3. Bapak Arifin Nugroho SE. MM. Ketua Program Studi Manajemen STIE JIC
4. Ibu Zurlina Lubis SE, MM selaku Pembimbing Utama yang ditengah kesibukannya masih bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang besar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kaswandi Z, SE. MM, sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen STIE JIC beserta staf yang telah membantu, membimbing, dan mendidik penulis selama perkuliahan maupun saat penulisan skripsi ini.
7. Ibu Sekarsari Gayatrie selaku Pimpinan Gerai Indosat Ooredoo Roxy Mas yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
8. Ibu Astri dan Rani selaku staf bagian administrasi Gerai Indosat Roxy Mas yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
9. Mama dan papa yang sangat penulis cintai dan semua abang, abang ipar, kakak dan kakak ipar yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta nasihat kepada penulis selama melakukan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan yaitu Febrian, Iknesya Rahma Finanda, Nurrohmah, Ferina S. Renaldy, Rini Amalia, Nur Amel, Andhika Setiawan, Aldy Kusuma Ramdani, dan Raden Radea Prakasa yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
11. Teman-teman terbaik saya Ahmad Rizki, Febrian, dan Ahmad Yunus yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman Manajemen dan Akuntansi angkatan 2017 : Tiara Fransiska, Hana Nurunnisah, Sofi Ananda Ulfa, Karina, Siti Rohmah, Zakia Hilma, Destina Gulo, Norrika Theresia Sitio, Yulianti, Ramona Putri, Astrid Yuliani dan lainnya.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai isi vitas akademika STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sobri
NIM : 1414.1111.646
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas skripsi saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo Gerai Roxy Mas, Jakarta Pusat”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalihmediakan/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.

Jakarta, Agustus 2017
ttd

Sobri
(1414.1111.646)

ABSTRACT

Sobri (1414.1111.646) "The Effect of Service Quality and Price Strategy on Customer Loyalty Indosat Ooredoo Area of Roxy Mas Center Jakarta. It has 129 pages, 52 tables, and 6 pictures. It has been made in Jakarta, 2017.

This research discusses the problem and aims to find influence service quality and price strategy on customer loyalty. This research was conducted on Indosat Ooredoo Roxy Mas Area.

The time of study was conducted from March to July 2017. The methods of research are literature and field. Quantitative analysis was performed using SPSS version 23. The population of this research is customer of Indosat Ooredoo Roxy Mas area. This research used 100 samples. The result of linear regression equation service quality and price strategy on customer loyalty is $\hat{Y}=7,140+0,130X_1+0,351X_2$. The results of analysis showed service quality had positive and significant impact to customer loyalty. price strategy had positive and significant impact to customer loyalty. Service quality and price strategy have positive and significant impact to customer loyalty. The results of the partial determination coefficient service quality to customer loyalty is 28,6%, the coefficient of determination in partial price strategy to the consumer loyalty is 38,2%, the latest results of the coefficient of determination simultaneously service quality and price strategy to consumer loyalty that 40,7%.

This research used 8 books, 12 journals, and 3 websites. This research was guidance by Zurlina Lubis and Kaswandi Z.

Keywords: Service Quality, Price Strategy, Consumer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Hal
HAL HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teoritis.....	9
1. Bauran Pemasaran Jasa	9
2. Unsur-unsur bauran pemasaran	9
3. Jasa	12
4. Strategi Harga.....	18
5. Loyalitas pelanggan.....	27
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir	37
D. Hipotesis.....	38

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
B.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	40
1.	Populasi.....	40
2.	Sampel.....	40
C.	Jenis dan Sumber data	41
D.	Definisi Operasional Variabel	42
E.	Teknik Analisis Data	44
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
B.	Visi dan Misi Perusahaan	62
C.	Struktur Organisasi Perusahaan	63
D.	Fungsi Anggota Organisasi	64
E.	Kegiatan Usaha Perusahaan	66
F.	Produk Perusahaan	67
G.	Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	68
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Umum Responden Penelitian.....	70
B.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	75
C.	Pengujian Hipotesis.....	105
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
BAB VI	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	126
B.	Keterbatasan	128
C.	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Hal
TABEL 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	33
TABEL 3.1 : Definisi Operasional Variabel	43
TABEL 3.2 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	46
TABEL 3.3 : Uji Validitas Strategi Harga (X_2)	47
TABEL 3.4 : Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	47
TABEL 3.5 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	49
TABEL 3.6 : Uji Reliabilitas Strategi Harga (X_2)	49
TABEL 3.7 : Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	49
TABEL 3.8 : Skala Pengukuran Inteferensial	53
TABEL 4.1 : Produk Perusahaan	67
TABEL 4.2 : Gambraran Keberhasilan perusahaan	68
TABEL 5.1 : Jenis Kelamin Responden	70
TABEL 5.2 : Pendidikan Responden	71
TABEL 5.3 : Usia Responden.....	72
TABEL 5.4 : Pekerjaan Responden	73
TABEL 5.5 : Status Responden	74
TABEL 5.6 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	77
TABEL 5.7 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Kualitas Pelayanan	77
TABEL 5.8 : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Kualitas Pelayanan	78
TABEL 5.9 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Kualitas Pelayanan	79
TABEL 5.10 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Kualitas Pelayanan	80
TABEL 5.11 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Kualitas Pelayanan	81
TABEL 5.12 : Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Kualitas Pelayanan	82
TABEL 5.13 : Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Kualitas Pelayanan	83
TABEL 5.14 : Tanggapan Pernyataan No. 9 Indikator Kualitas Pelayanan	84
TABEL 5.15 : Tanggapan Pernyataan No. 10 Indikator Kualitas Pelayanan	85
TABEL 5.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	86

TABEL 5.17 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Strategi Harga.....	88
TABEL 5.18 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Strategi Harga.....	89
TABEL 5.19 : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Strategi Harga.....	90
TABEL 5.20 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Strategi Harga.....	91
TABEL 5.21 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Strategi Harga.....	92
TABEL 5.22 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Strategi Harga.....	93
TABEL 5.23 : Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Strategi Harga.....	94
TABEL 5.24 : Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Strategi Harga.....	95
TABEL 5.25 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Strategi Harga	96
TABEL 5.26 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Loyalitas Pelanggan	98
TABEL 5.27 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Loyalitas Pelanggan	99
TABEL 5.28 : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Loyalitas Pelanggan	100
TABEL 5.29 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Loyalitas Pelanggan	101
TABEL 5.30 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Loyalitas Pelanggan	102
TABEL 5.31 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Loyalitas Pelanggan	103
TABEL 5.32 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	104
TABEL 5.33 : Uji Kolmogorov	108
TABEL 5.34 : Uji Multikolinieritas Berdasarkan Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>Variance Inflation Factors</i> (VIF).....	109
TABEL 5.35 : Uji Regresi Linier Berganda.....	112
TABEL 5.36 : Uji Statistik t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	113
TABEL 5.37 : Uji Statistik t Strategi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	115
TABEL 5.38 : Uji Statistik F.....	117
TABEL 5.39 : Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	118
TABEL 5.40 : Uji Koefisien Determinasi Strategi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	119
TABEL 5.41 : Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	120

DAFTAR GAMBAR

	Hal
GAMBAR 1 : Struktur Organisasi Indosat Ooredoo	63
GAMBAR 2 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram	106
GAMBAR 3 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot	107
GAMBAR 4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	110
GAMBAR 5 : Grafik Uji Statistik Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	114
GAMBAR 6 : Grafik Uji Statistik Strategi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	115

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner
LAMPIRAN 2	: Tabulasi Data Kualitas Pelayanan
LAMPIRAN 3	: Tabulasi Data Strategi Harga
LAMPIRAN 4	: Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan
LAMPIRAN 5	: Tabel t
LAMPIRAN 6	: Tabel r
LAMPIRAN 7	: Tabel F
LAMPIRAN 8	: Surat Keterangan Riset