

ABSTRAK

Cintya Christina, 2019; *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen OVO (Survei pada Konsumen OVO di Jakarta)*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Dr. Mohamad Rizan, SE., MM & Ika Febrilia, SE., MM

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui adanya pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen OVO di Jakarta. 2) Mengetahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen OVO di Jakarta. 3) Mengetahui adanya pengaruh positif kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta. 4) Mengetahui adanya pengaruh positif harga terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta. 5) Mengetahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta.. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *explanatory*. Penelitian dilakukan dengan terhadap 200 konsumen OVO, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 22 dan Lisrel 8.7. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen OVO di Jakarta. 2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen OVO di Jakarta. 3) Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta. 4) Harga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta. 5) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen OVO di Jakarta. Keempat variabel tersebut memiliki hubungan positif yang menandakan adanya perbaikan dari satu variabel lainnya menjadi lebih baik pula.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Cintya Christina, 2019; The Influence of Price and Service Quality On Consumers Satisfaction and Its Impact On Loyalty of OVO Consumers (Survey of OVO Consumers in Jakarta). Thesis, Jakarta: Management Concentration Marketing, Management Studies Program, Management Department, Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of this research are: 1) To know the positive influence of price toward OVO consumer satisfaction in Jakarta. 2) To know the positive influence of quality service toward OVO consumer satisfaction in Jakarta. 3) To know the positive influence of consumer satisfaction toward OVO consumer loyalty in Jakarta. 4) To know the positive influence of price toward OVO consumer loyalty in Jakarta. 5) To know the positive influence of quality service toward OVO consumer loyalty in Jakarta. The analysis done in this research is descriptive and explanatory analysis. The research was conducted with 200 consumers of OVO, while data collection technique was done by distributing questionnaires, which then processed using SPSS 22 and Lisrel 8.7. The result of analysis showed that: 1) Price has the positive influence toward OVO consumer satisfaction in Jakarta. 2) Quality service has the positive influence toward OVO consumer satisfaction in Jakarta. 3) Consumer satisfaction has the positive influence toward OVO consumer loyalty in Jakarta. 4) Price has the positive influence toward OVO consumer loyalty in Jakarta. 5) Quality service has the positive influence toward OVO consumer loyalty in Jakarta. All four variables have a positive relationship indicating the improvement of one other variable to be better too.

Keyword: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty