

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN: KUALITAS LAYANAN, HARGA, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PELANGGAN BSI MOBILE)**

PRASASTI AJENG ISELMI

1707619046



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**FACTORS AFFECTING CUSTOMER LOYALTY: SERVICE
QUALITY, PRICE, PRODUCT QUALITY, AND CUSTOMER
SATISFACTION (CASE STUDY ON BSI MOBILE
CUSTOMERS)**

PRASASTI AJENG ISELMI

1707619046

*This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a
Bachelor's degree in Education at the Faculty of Economics, Jakarta
State University*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY


2023


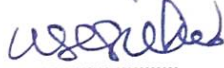



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua)		25 Mei 2023
2	Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Sekretaris)		25 Mei 2023
3	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Penguji Ahli)		25 Mei 2023
4	Dr. Osly Usman, M. Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		25 Mei 2023
5	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		25 Mei 2023.

Nama : Prasasti Ajeng Iselmi
No. Registrasi : 1707619046
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 25 Mei 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini, saya Prasasti Ajeng Iselmi, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya orisinal saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan atau diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Saya dengan tulus mengakui bahwa semua sumber yang digunakan, baik dalam bentuk tulisan, gagasan, data, atau informasi lainnya, telah diakui dan dikutip dengan benar sesuai dengan aturan dan etika penulisan ilmiah.
3. Saya juga menyadari bahwa segala bentuk pelanggaran terhadap integritas akademik, termasuk plagiasi, adalah tindakan yang tidak etis dan dapat berdampak buruk terhadap reputasi dan kepercayaan dalam dunia ilmiah. Oleh karena itu, saya saya bertanggung jawab sepenuhnya atas keaslian dan keabsahan informasi yang disajikan di dalamnya. Apabila terbukti bahwa skripsi ini melanggar hak kekayaan intelektual orang lain atau terdapat unsur plagiasi yang tidak disengaja, saya bersedia untuk menerima konsekuensi yang berlaku sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demi menjaga integritas akademik dan menghormati karya orang lain, saya dengan tegas mengajukan pernyataan ini sebagai bukti kesungguhan dan kejujuran dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 15 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Prasasti Ajeng Iselmi

NIM. 1707619046

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Prasasti Ajeng Iselmi
NIM : 1707619046
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Prodi Pendidikan Bisnis
Alamat email : prasastiajengiselmi_1707619046@mhs.unj.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan: Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Bsi Mobile)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2023

Penulis

Prasasti Ajeng Iselmi

ABSTRAK

PRASASTI AJENG ISELMY. Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan: Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan BSI Mobile). Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor pada BSI Mobile yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Beberapa faktor yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta. Populasi yang digunakan adalah pengguna BSI Mobile di wilayah DKI Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan data primer dengan *skala likert* sebagai alat ukur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 250 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dengan bantuan *software* IBM SPSS 26 dan AMOS 24. Hasil yang diperoleh adalah kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Namun kualitas produk tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dan harga tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, *Mobile Banking*

ABSTRACT

PRASASTI AJENG ISELMI. Factors Affecting Customer Loyalty: Service Quality, Price, Product Quality, and Customer Satisfaction (Case Study on BSI Mobile Customers). Jakarta: Business Education Study Program, Faculty Of Economics, Jakarta State University, 2023.

This research aims to examine the factors in BSI Mobile that influence customer loyalty. Some factors studied in this research are service quality, price, product quality, and customer satisfaction. The research was conducted in the DKI Jakarta region. The population used in this study was BSI Mobile users in the DKI Jakarta region. This research employed a quantitative method using primary data with Likert scale as a measurement tool. The sampling technique used in this study was purposive sampling with 250 respondents. The data analysis technique in this research utilized Structural Equation Model (SEM) with the assistance of IBM SPSS 26 and AMOS 24 software. The results obtained indicate that service quality and price have a positive and significant influence on customer loyalty and customer satisfaction. However, product quality does not have a direct effect on customer loyalty, and price does not have a direct influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Mobile Banking

LEMBAR PERSEMBAHAN

"In the midst of challenges and obstacles, I found the strength to persevere, the determination to succeed, and the courage to accomplish what seemed impossible."

Dengan tulus dan rendah hati, saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan inspirasi dalam penulisan skripsi ini. Pertama-tama, terima kasih tak terhingga kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya yang telah melimpah dalam perjalanan penulisan skripsi ini, sebagai bentuk perjuangan saya selama menempuh gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Saya persembahkan untuk keluarga tercinta saya yang selalu hadir dengan dukungan dan doa-doa yang tak tergantikan. Kepada Bapak Osly, Ibu Nadya (Bunad) dan Ibu Tia, terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang telah Bapak dan Ibu berikan dalam membantu saya menghadapi tantangan dan mencapai kesuksesan dalam penulisan skripsi ini. Tidak lupa pula saya berterima kasih kepada teman seperjuangan saya yang tak kenal lelah dalam mengerjakan skripsi ini, Markamah Alianti, terima kasih karena telah menjadi teman bimbingan skripsi saya dari awal pengerjaan sampai tuntas. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden dan partisipan penelitian yang telah meluangkan waktu dan memberikan tanggapan berharga dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan menjadi mungkin. Terakhir, tetapi tidak kalah pentingnya, saya ingin berterima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam berbagai bentuk selama perjalanan penulisan skripsi ini. Dalam mengakhiri lembar persembahan ini, saya berharap dengan tulus agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi kepada pembaca yang berkepentingan.

Hormat saya,

Prasasti Ajeng Iselmi

KATA PENGANTAR

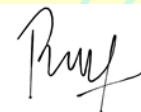
Dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, saya mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan petunjuk-Nya yang telah melimpahkan selama proses penulisan skripsi yang berjudul “Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan: Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan BSI Mobile)”. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, permasalahan tersebut tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas kontribusi dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Osly Usman, M. Bus, sebagai pembimbing utama yang dengan tulus telah meluangkan waktu, usaha, dan kontribusi intelektual yang besar dalam memberikan nasihat, arahan, rekomendasi, serta bantuan inspiratif kepada peneliti sepanjang penyusunan skripsi ini.
3. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktu, usaha, dan pemikiran yang besar dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan dukungan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Sholatia Dalimunthe, SE., M.B.A sebagai dosen pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktu, usaha, dan pemikiran yang besar dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan dukungan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen yang berasal dari Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis, yang telah memberikan kebijaksanaan dan sudut pandang yang berarti selama masa studi akademik
6. Orangtua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan mencukupi kebutuhan saya selama ini khususnya dalam menempuh pendidikan.

7. Yolanda Veronika Purba, Intan Dinia Rizky Ayu Nursetadewi, Aliza Qusnul Handayani, Marchella Audrey Marsanda, dan Andiena Fitri Pramastya selaku teman-teman SMA saya yang selalu mendengarkan dan menyemangati saya dalam perjuangan mengerjakan skripsi ini, menemani saya dalam keadaan yang terpuruk, memberikan pengertian untuk waktu-waktu yang terlewat. Semoga pertemanan kami selalu dilindungi dan masing-masing dari kami diberikan kebahagiaan dan kesuksesan.
8. Radityo Amaradipta Prasodjo sebagai sosok spesial yang selama dua tahun terakhir ini menemani saya dalam keadaan senang maupun sedih, selalu mendengarkan dan menyemangati saya dalam perjuangan mengerjakan skripsi ini, memberikan pengertian untuk waktu-waktu yang terlewat.
9. Mas Iki, Pak Sanu, Pak Dwi dan rekan-rekan kerja lainnya di PT Bank Syariah Indonesia kantor pusat Wisma Mandiri, Jakarta, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu selama tiga bulan dan pengalaman kerja pertama saya yang tak terlupakan sehingga saya dapat mengangkat isu BSI Mobile sebagai topik untuk penelitian ini.
10. Pengguna BSI Mobile di Jakarta sebagai responden yang sudah meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Saya berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bidang perbankan digital. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca yang berkepentingan.

Jakarta, 15 Mei 2023



Prasasti Ajeng Iselmi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kebaruan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Teori Pendukung	8
2.2. Kerangka Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.2. Desain Penelitian.....	36
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Pengembangan Instrumen	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Deskripsi Data	50

4.2. Hasil.....	69
4.3. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Implikasi.....	86
5.3. Keterbatasan Penelitian	88
5.4. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konstelasi Antarvariabel	34
Gambar 4. 2 Hasil Uji Kelayakan Model	73
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi	73
Gambar 4. 3 Model Penelitian dengan SEM	76



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Skala Likert Pernyataan Positif.....	43
Tabel 3. 3 Skala Likert Pernyataan Negatif.....	44
Tabel 3. 4 Indeks Nilai TCR.....	45
Tabel 4. 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4. 2 Sebaran Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Sebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	52
Tabel 4. 4 Sebaran Status Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4. 5 Sebaran Penghasilan Perbulan Responden.....	54
Tabel 4. 6 Kualifikasi Responden.....	55
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Usia.....	56
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Status Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 10 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Penghasilan Perbulan.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kelayakan Model.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kartu Konsultasi.....	106
Lampiran 2 – Instrumen Penelitian.....	108
Lampiran 3 – Format Saran dan Perbaikan Skripsi	124
Lampiran 4 – Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Setelah Sidang Skripsi	125
Lampiran 5 – Hasil Turnitin.....	126
Lampiran 6 - Karakteristik Data Variabel.....	127

