

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LRT JABODEBEK DI
JAKARTA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

KHOIRUNNISA MIFTAHUL JANNAH

1707618006



**Program skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CONSUMER LOYALTY OF JABODEBEK LRT IN JAKARTA
WITH CONSUMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE**

KHOIRUNNISA MIFTAHUL JANNAH

1707618006



**This Thesis Is Compiled As One Of The Requirements To Obtain A Bachelor's
Degree Of Education At The Faculty Of Economics, State University Of
Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2024

ABSTRAK

KHOIRUNNISA MIFTAHUL JANNAH. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen LRT Jabodebek di Jakarta Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen LRT Jabodebek di Jakarta dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisioner terhadap pengguna LRT Jabodebek di Stasiun Dukuh Atas. Kriteria sampel yang dipilih dari populasi untuk digunakan dalam penelitian ini di antaranya domisili Jabodebek, usia antara 20 – 59 tahun, telah menggunakan layanan LRT Jabodebek secara aktif minimal 3 kali dalam 1 bulan terakhir.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel hasil penyebaran kuisioner terhadap pengguna LRT Jabodebek di Stasiun Dukuh Atas. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis), uji t dan uji sobel untuk menguji hipotesis dengan bantuan SPSS 25. Hasil analisis membuktikan bahwa seluruh hipotesis penelitian ini terpenuhi. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen mampu memoderasi pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen mampu memoderasi pengaruh dari harga terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

KHOIRUNNISA MIFTAHUL JANNAH. *The Influence of Service Quality and Price on Consumer Loyalty of the LRT Jabodebek in Jakarta with Consumer Satisfaction as an Intervening Variable. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2024.*

This research aims to analyze the influence of service quality and price on consumer loyalty of the LRT Jabodebek in Jakarta with consumer satisfaction as an intervening variable. The data used in this research was obtained from distributing questionnaires to LRT Jabodebek users at Dukuh Atas Station. The sample criteria selected from the population to be used in this research include Jabodebek domicile, age between 20 – 59 years, have actively used the LRT Jabodebek service at least 3 times in the last 1 month.

This research uses primary data with a sample of the results of distributing questionnaires to LRT Jabodebek users at Dukuh Atas Station. This research uses path analysis, t test and Sobel test to test the hypothesis with the help of SPSS 25. The results of the analysis prove that all of the research hypotheses are fulfilled. Service quality influences consumer satisfaction, price influences consumer satisfaction, service quality influences consumer loyalty, price influences consumer loyalty, consumer satisfaction influences consumer loyalty, consumer satisfaction is able to moderate the influence of service quality on consumer loyalty, consumer satisfaction is able to moderate the influence from price to consumer loyalty of taxpayers doesn't affect land and building tax of rural and urban areas revenues.

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

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



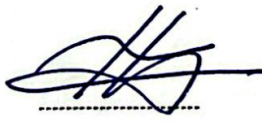


Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.d

NIP. 1970060052001122001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua Sidang)		23 Juli 2024
2	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Penguji Ahli 1)		23 Juli 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji Ahli 2)		23 Juli 2024
4	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		23 Juli 2024
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		23 Juli 2024

Nama : Khoirunnisa Miftahul Jannah

No. Registrasi : 1707618006

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Lulus : 19 Juni 2024

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Khoirunnisa Miftahul Jannah
NIM. 1707618006



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 : Khoirunnisa Miftahul Jannah
NIM : 1707618006
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : khoirunnisamj@gmail.com

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 :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen LRT Jabodebek di Jakarta dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening

.....
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, 31 Juli 2024

Penulis

(Khoirunnisa Miftahul Jannah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur untuk kehadiran Allah SWT Tuhan semesta alam, yang karunia-Nya selalu dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syari'at Islam kepada umat manusia. Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen LRT Jabodebek di Jakarta Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Namun saya sudah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi penulis dan juga bagi pembaca dan dapat menambah pengetahuan. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terimakasih setulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Nadya Fadillah Fidhyallah selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. Ibu Ika Febrilia, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing pertama yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dan juga sangat teliti membantu penulis dalam bimbingan skripsi ini
4. Ibu Rahmi, S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing kedua yang selalu sabar dan sangat teliti dan membantu mengarahkan penulis dalam bimbingan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta
6. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penyusun, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap bisa menjadi anak yang dapat dibanggakan.
7. Kakak penulis Nur Arifin, S.Kom terimakasih atas support yang selalu diberikan kepada saya dan dukungannya selalu terhadap penyusunan skripsi ini
8. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus, dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini

Sehubungan dengan hal itu kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan do'a semoga bantuan mereka menjadi amal sholeh dan mendapat ridho dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Jakarta, Juli 2024

Khoirunnisa Miftahul Jannah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Loyalitas Konsumen	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15

2.1.4	Harga.....	17
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Teoretik dan Hipotesis	28
2.3.1	Kerangka Teori.....	28
2.3.2	Hipotesis.....	34
BAB III.....		35
METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.2	Desain Penelitian.....	35
3.3	Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Pengembangan Instrumen.....	38
3.4.1	Variabel Penelitian.....	38
3.4.2	Skala Pengukuran Variabel.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Analisis Deskriptif	43
3.6.2	Uji Instrumen	43
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.5	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV		51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Hasil Pembahasan Penelitian	51
4.1.1	Profil Responden.....	51
4.1.2	Deskripsi Data.....	53

4.2	Hasil Penelitian	58
4.2.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.3	Hasil Analisis Jalur Regresi Linear.....	62
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	63
4.3	Pembahasan.....	68
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	70
4.3.4	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	71
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	72
4.3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	73
4.3.7	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.....	74
BAB V	73
PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Implikasi	73
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	73
5.2.2	Implikasi Praktis.....	74
5.3	Keterbatasan Penelitian	76
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR LAMPIRAN	54