

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN
GOJEK**



Oleh :

FIFIN ANGGRAINI

NPM : 16.1.02.10749

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN
GOJEK**



Oleh :

FIFIN ANGGRAINI

NPM : 16.1.02.10749

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Harga	19
2.1.4 Promosi	23
2.1.5 Kualitas Pelayanan	29
2.1.6 Penelitian Terdahulu	32

2.2 Rerangka Pemikiran	37
2.2.1 Model Konseptual	38
2.3 Perumusan Hipotesis	38
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Obejk) Penelitian	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.5.1 Analisis Deskriptif	53
3.5.2 Uji Instrumen	53
3.5.3 Uji Goodness of Fit	55
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.5 Analisis Jalur (Path Analysis)	58
3.5.6 Pengujian Hipotesis	60
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	65
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	68
4.1.4 Uji Instrumen	81
4.1.5 Uji Kelayakan Model	83
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.1.7 Analisis Jalur (Path Analysis)	91
4.1.8 Uji Hipotesis Penelitian	93
4.2 Pembahasan	100

4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	100
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga	102
4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
4.2.5 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
4.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan	104
4.2.8 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan	105
4.2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	106
4.2.10 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	107
BAB 5: PENUTUP	108
5.1.Simpulan	108
5.2.Keterbatasan.....	110
5.3.Saran.....	111
JADWAL PENELITIAN.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

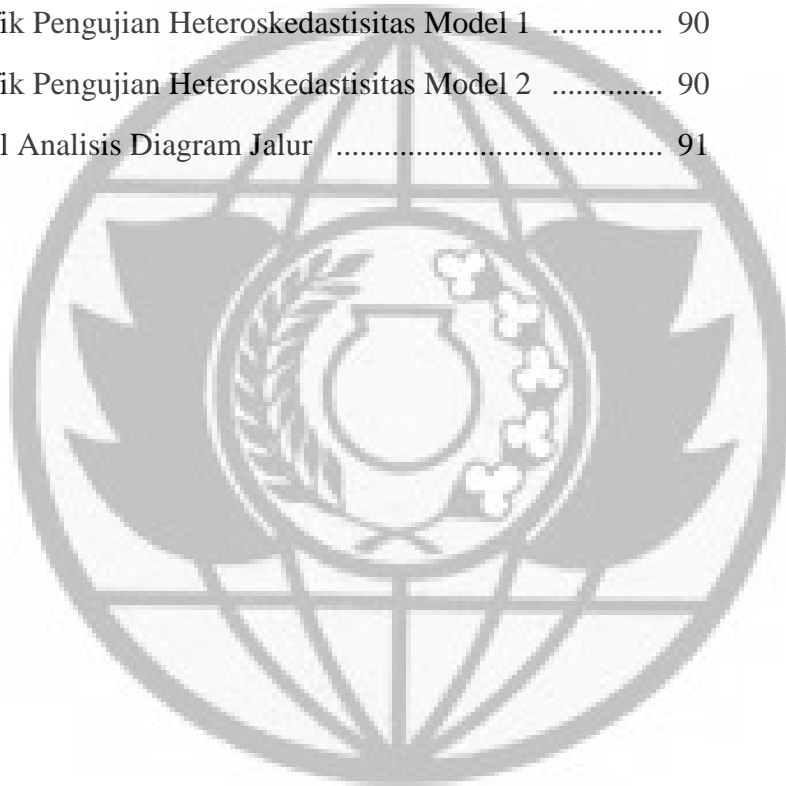
Tabel Halaman

1. Penelitian Terdahulu	36
2. Kelas Interval	51
3. Skala Likert	53
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas	68
8. Kelas Interval	69
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	70
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi	72
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan ..	74
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	77
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan	79
14. Hasil Uji Validitas	82
15. Hasil Uji Reliabilitas	83
16. Hasil Uji F Model 1	83
17. Hasil Uji F Model 2	84
18. Koefisien Determinasi Model 1	84
19. Koefisien Determinasi Model 2	85
20. Hasil Uji Normalitas Model 1	86
21. Hasil Uji Normalitas Model 2	86
22. Hasil Uji Multikolineritas Model 1	89
23. Hasil Uji Multikolineritas Model 2	89
24. Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Model Konseptual	38
2. Digram Jalur	59
3. Grafik Uji Normalitas Model 1	87
4. Grafik Uji Normalitas Model 2	88
5. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 1	90
6. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 2	90
7. Hasil Analisis Diagram Jalur	91



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner.....	119
2. Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	123
3. Lampiran 3 Frekuensi Data.....	125
4. Lampiran 4 Uji Validitas	131
5. Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	136
6. Lampiran 6 Uji Nomalitas.....	138
7. Lampiran 7 Uji Multikolineritas.....	142
8. Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas.....	143
9. Lampiran 9 Analisis Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.....	144
10. Lampiran 10 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	146
11. Lampiran 11 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	147
12. Lampiran 12 Surat Pernyataan Riset.....	148
13. Lampiran 13 Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	149
14. Lampiran 14 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	150
15. Lampiran 15 Hasil Plagiasi.....	151
16. Lampiran 16 Sertifikat Ekuitas.....	152

