

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**CITRA PUTRI RAMADANI**  
**2015210702**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**CITRA PUTRI RAMADANI**  
**2015210702**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**CITRA PUTRI RAMADANI**  
**NIM : 2015210702**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : .....



**Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**  
**NIDN: 0026116502**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**CITRA PUTRI RAMADANI**

**NIM : 2015210702**

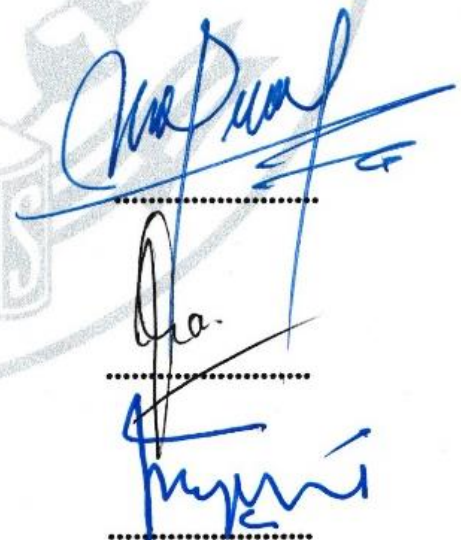
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 29 Agustus 2019

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Drs. Ec. Herizon, M.Si.**

**Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**

**Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Citra Putri Ramadani  
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 20 Desember 1997  
N.I.M : 2015210702  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Indihome di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :



**Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.**



**Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**  
**NIDN: 0026116502**

## MOTTO

من جد وجد

**Man Jadda Wajada**

“Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil”

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada kemudahan”

*-YOUR FUTURE IS CREATED BY WHAT YOU DO TODAY NOT TOMORROW-*

## PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

Adapun penelitian ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya, ayah ibu dan umik abi yang dengan sabar tanpa mengenal lelah memberikan dorongan, motivasi, dan do'anya untuk kelancaran skripsi saya. Terima kasih telah memainkan peran masing-masing dengan baik, untuk ayah terima kasih telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan penulisan skripsi agar cepat untuk memasuki dunia kerja, mengajarkan disiplin, giat, dan kerja keras, dan menjadi teman begadang untuk mengerjakan skripsi hehe lafyu ayahku sayangg. Untuk ibu, terima kasih telah sangat sabar dan toleransi dengan kesibukanku selama menyelesaikan skripsi ini, karena seringkali harus mengerjakan pekerjaan rumah sendirian, dan menjadi teman berkeluh kesah selama ini. Untuk abi

dan umikku, meskipun kita jauh terima kasih tetap mencurahkan perhatian dan mendo'akan yang terbaik untukku agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Terima kasih untuk semuanya aku sayang kalian semua.

2. Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. terima kasih atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang diberikan selama proses bimbingan skripsi, kesabaran serta selalu memotivasi anak bimbingnya untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Semoga Tuhan selalu memberkati orang baik seperti bapak. Aamiin
3. Adikku tercinta Almarhumah Intan Cahya Putri Alfianah, terima kasih telah menjadi motivasi dan alasan terkuat untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Untuk adikku yang paling aku sayang dan sangat berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, Siti Aisyah Ramadina, terima kasih telah mau meminjamkan laptopnya demi kelancaran penulisan skripsi ini, yaa meskipun *moody* an kalo minjem dan harus ada embel-embel dibeliin sesuatu dulu baru boleh pinjem. HUUUUU.. kita musuh tapi aku sayang wkwkw \*eh ga juga ding
5. Adikku yang nggak kalah aku sayang juga Si Bungsu Aurelia Zahra Ar-Rozak yang selalu resek dan ngajakin main kalo aku ngerjain skripsi.
6. Dan untuk adikku Kovi Mayhes Mahendra Firdaus terima kasih telah menjadi adik untuk berkeluh kesah, terima kasih untuk do'anya juga agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, tetap jadi laki-laki

hebatnya kita yaaa!! Ayokk kapan-kapan harus *Quality Time* bareng Ais sama Aurel ^^

7. Untuk adikku yang lain, meskipun kita jauh semoga tetap selalu dekat dihati, Intan Mayangsari dan Gus Rafi maaf selama ini belum bisa menjadi peran seorang kakak seutuhnya. Tuntaskan kewajiban rafi di pondok semoga menjadi santri dengan lulusan yang baik, berkah ilmunya, dan semoga harapannya menjadi seorang Ustadz dapat di ijabah oleh Allah SWT. Untuk intan mayangsari, tetap jadi wanita hebat ya nduk, ayok semangat sekolahnya, asah terus kemampuan fotografi dan riasnya supaya jadi MUA hebat dan terkenal. Loveyou kaliannn!! Do'a mbak menyertai kalian.
8. Untuk kakak-kakakku yang aku sayangi, Mas Rifki, Mas Taufik, Mas Ardi, Mas Venda, Mbak Putri, dan Mas Lian terima kasih atas dukungan dan motivasinya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Untuk segenap keluarga, bude, pak de, tante, dan om, terima kasih untuk do'anya agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Untuk Angkatan 2015 Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya terima kasih untuk dukungan, bantuan, serta solusi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Untuk Konsentrasi Manajemen Pemasaran Angkatan 2015 STIE Perbanas Surabaya terima kasih untuk saran, dukungan, bantuan, dan bertukar informasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

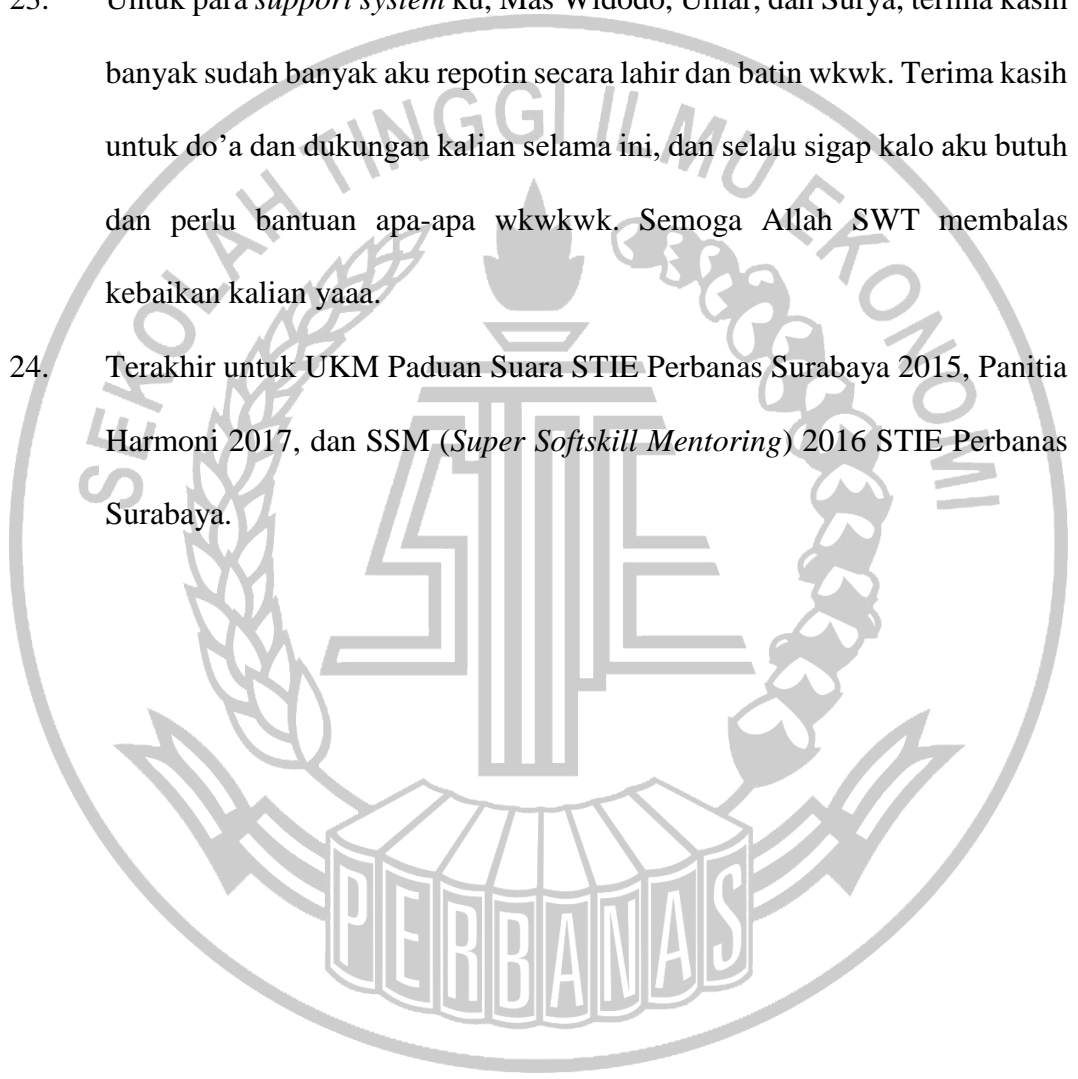


12. Untuk sahabatku, Nanda Diyah Syarifah, terima kasih telah menjadi teman berkeluh kesah, menjadi *problem solving*, menjadi salah satu motivasi ku juga untuk terus maju dan meningkatkan prestasi akademik. Terima kasih untuk saran, dukungan dan semuanya. Lafyuuu cantikk. Aku nggak bisa berkata apa-apa, semoga pertemanan kita awet sampai tua nanti yaaaa.
13. Untuk sahabatku lainnya juga, Riska Fatimah, Nizar Ilham Pamungkas, Diana Nur Kumala Sari dan Dimas Haidar terima kasih untuk segala bentuk *support* dan bantuan yang kalian berikan ke aku, teruntuk Riska terima kasih mau memaklumi segala keremponganku, dan mau nemenin cari responden ☺ huuuuu lafyuu sayang”nya akuu. Sukses yaa buat kita semua, semoga apa yang kalian cita-citakan bisa segera terwujud. Aamiin Allahumma Aamiin.
14. Untuk partner terbaikku dari semester 1 sampai sekarang ini, Fiqih Zaelani Yusuf, terima kasih telah menjadi tempatku berkeluh kesah, terima kasih atas segala bentuk bantuan dan dukungannya. Meskipun kadang sikapmu dingin dan menjengkelkan. But it’s okay lah yaaw. Semoga harapanmu menjadi seorang *owner* bisa segera terwujud ya fiqq, Aamiin....
15. Untuk teman pemasaranku yang telah lebih dulu lulus di periode kemarin, Fauzan Alfarisi, Dessy Wulandari, Chitra Aryati dan Fadela Bara, terima kasih banyak atas bantuan dan sarannya, terima kasih udah mau aku repotin hehe

16. Untuk teman pemasaran ku yang saat ini sedang menyusun penulisan skripsi, Meme, Veni, Berry, dan Febrian terima kasih untuk dukungan dan bantuannya. Semangat dan Sukses untuk kita kedepannya. Aamiin..
17. Untuk rekan satu bimbingan, Erfan, Wiradika, Diva, dan Mas Aziz, terima kasih atas dukungan, saran, dan bantuannya selama penulisan penelitian skripsi ini.
18. Untuk Axel terima kasih ya ko untuk bantuan, saran, dan motivasinya untuk menyelesaikan penulisan skripsi. Maaf sering ngerepotin Tanya-tanya soal data, ngatur margin dan lain lain wkwkw.
19. Untuk ciwi-ciwiku Indah Wahyu, Hana Ayu, Intan Firda, Ardina Dwita terima kasih telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik agar dapat lulus tidak lebih dari 4 Tahun.
20. Untuk mami Erika, Ana, Ilak, dan lambreta Satria Wira Prajogo, terima kasih banyak untuk motivasi dan dukungannya agar penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih untuk kebanyolan kalian, dan kejujuran kalian selama ini wkwkwk. Lafyuuu cinta”kuuuu.
21. Untuk geng Anti-Snob terima kasih Diah, Septi, Junior, Timo, Haris, Dewanto, dan Dimas. Terima kasih sudah memberikan motivasi, dukungan, serta bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk diah, u da best partner sayanggg I love uuuu, partner berkeluh kesah, berbagi suka dan duka, dan tersabarr banget banget. Intinya aku sayang kalian gengss
22. Untuk geng Lamtur Syariah, Wilona, Cici, dan Dhila, terima kasih sudah menjadi separuh bagian hidupku, udah menjadi tempat berkeluh kesah, dan

topik bercanda yang receh alias ga penting pake bangett bangett banget, teman ghibah, terima kasih banyak udah mau sabar ngadepin aku dengan segala keremponganku ini, terima kasih untuk bantuan dukungannya. I love uuuuu sayang”nya akuuuh :\*\*\*\*\*

23. Untuk para *support system* ku, Mas Widodo, Umar, dan Surya, terima kasih banyak sudah banyak aku repotin secara lahir dan batin wkwk. Terima kasih untuk do’a dan dukungan kalian selama ini, dan selalu sigap kalo aku butuh dan perlu bantuan apa-apa wkwkwk. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian yaaa.
24. Terakhir untuk UKM Paduan Suara STIE Perbanas Surabaya 2015, Panitia Harmoni 2017, dan SSM (*Super Softskill Mentoring*) 2016 STIE Perbanas Surabaya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Indihome di Surabaya” dengan baik dan lancar.

Proposal skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan kali ini peneliti dengan penuh rasa hormat menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahnya hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Yudi Sutarso S.E., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si. selaku Dosen Wali
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

6. Orang tua, saudara dan keluarga, yang telah memberikan semangat dan motivasi yang tinggi dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi terciptanya penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Indihome di Surabaya” dapat memberikan manfaat baik bagi pihak mahasiswa STIE Perbanas Surabaya maupun pihak lain.

Surabaya, Agustus 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
ABSTRAK .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	26
2.3 Hubungan antar Variabel .....	34
2.4 Kerangka Pemikiran .....	37
2.5 Hipotesis Penelitian .....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Rancangan Penelitian .....	39
3.2 Batasan Penelitian .....	40
3.3 Identifikasi Variabel .....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.6 Instrumen Penelitian .....	48
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	51
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	52
3.9 Teknik Analisis Data .....	55
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	60
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	60
4.2 Analisis Data .....	65

4.3 Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	92
5.3 Saran .....	93

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



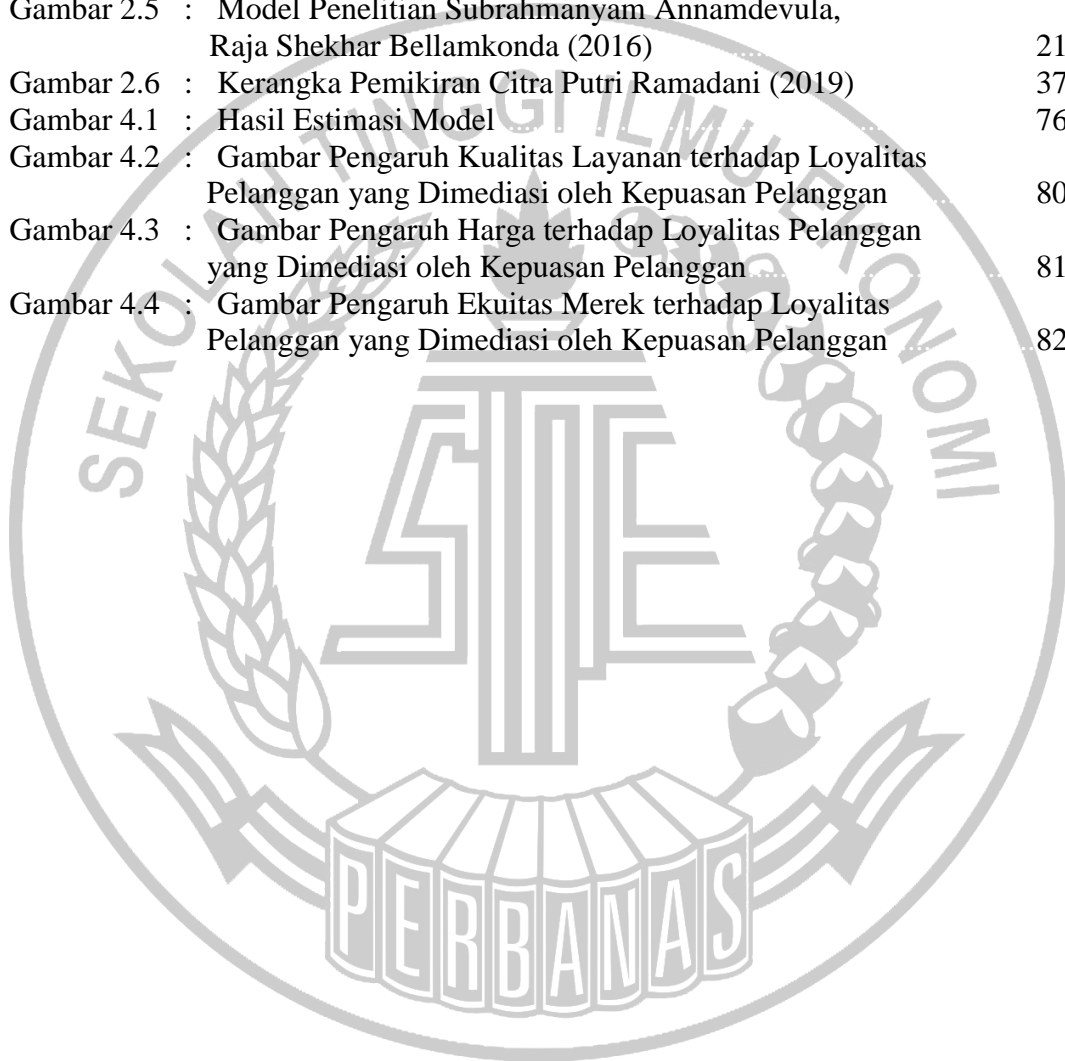
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Peringkat 25 Negara Besar Pengguna Internet 2013 – 2018	2
Tabel 1.2 : Top Brand Award Kategori Telekomunikasi/ IT	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	23
Tabel 3.1 : Pengukuran Tabel Kelas Interval	46
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Kuesioner	49
Tabel 3.3 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 3.4 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 3.5 : Tabel Ketetapan Nilai Validitas dan Reliabilitas	58
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Usia	61
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	62
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	63
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Lama Berlangganan	64
Tabel 4.6 : Kategori Mean Tanggapan Responden terhadap Variabel	65
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	66
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	67
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Ekuitas Merek	68
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Konvergen Sampel Besar	72
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Diskriminan Sampel Besar	73
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	75
Tabel 4.15 : <i>R-Squared</i> , <i>VIF</i> dan <i>Q-Squared</i>	78
Tabel 4.16 : Hasil Pengaruh Langsung Antar Variabel	79



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Penelitian Gulla <i>et al</i> (2015)	13
Gambar 2.2 : Model Penelitian Krisdayanto <i>et al</i> (2018)	15
Gambar 2.3 : Model Penelitian Khan <i>et al</i> (2016)	17
Gambar 2.4 : Model Penelitian Qu Yuanwei, Supasit Lertbuasin (2018)	19
Gambar 2.5 : Model Penelitian Subrahmanyam Annamdevula, Raja Shekhar Bellamkonda (2016)	21
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Citra Putri Ramadani (2019)	37
Gambar 4.1 : Hasil Estimasi Model	76
Gambar 4.2 : Gambar Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	80
Gambar 4.3 : Gambar Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	81
Gambar 4.4 : Gambar Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	82



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Karakteristik Data Responden
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Hasil Perhitungan dengan Program WarpPLS 6.0



***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND BRAND EQUITY ON CUSTOMER LOYALTY IS MEDIATED BY INDIHOME CUSTOMER SATISFACTION IN SURABAYA***

Citra Putri Ramadani  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [2015210702@students.perbanas.ac.id](mailto:2015210702@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*The increasing need for internet among the public is encouraging the search for the best provider. Therefore, the company need to learn how to understand the needs and desires of the society to feel satisfied so that they will be loyal to the company. This study examines the effect of service quality, price, and brand equity on customer loyalty through mediating Indihome customer satisfaction in Surabaya. The sample in this study is Indihome household customers who live in Surabaya, with a minimum subscription for 1 Year. The data obtained from 130 respondents with the provision of 30 respondents for a small sample to test the validity and reliability using the IBM SPSS Statistics 22 program. Meanwhile, 100 respondents for large samples with the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) test use the WarpPLS 6.0 program. The results of this analysis test indicate that service quality, price, and brand equity have a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, lastly service quality, price, and brand equity have a significant effect on customer loyalty by mediating customer satisfaction.*

**Keyword** : *Service Quality, Price, Brand Equity, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA**

Citra Putri Ramadani  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [2015210702@students.perbanas.ac.id](mailto:2015210702@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Meningkatnya kebutuhan internet di kalangan masyarakat mendorong pencarian *provider* terbaik semakin meningkat. Oleh karena itu perusahaan harus mempelajari bagaimana memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat agar merasa puas sehingga nantinya bersikap loyal terhadap perusahaan tersebut. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, harga, dan ekuitas merek terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan Indihome di Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Tangga Indihome yang bertempat tinggal di Surabaya, dengan minimal berlangganan selama 1 Tahun. Adapun diperoleh data dari 130 responden dengan ketentuan 30 responden untuk sampel kecil guna menguji validitas dan reliabilitasnya menggunakan program IBM SPSS Statistics 22. Sedangkan 100 responden untuk sampel besar dengan uji *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) menggunakan program WarpPLS 6.0. Hasil uji analisis ini menunjukkan bahwa, kualitas layanan, harga, dan ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, terakhir kualitas layanan, harga, dan ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Harga, Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan