



**PENGARUH HARGA, PROMOSI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT
(IM3) DIKALANGAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh:

JHONI PRASETYO
NIM : 2009-11-111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT (IM3)
DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

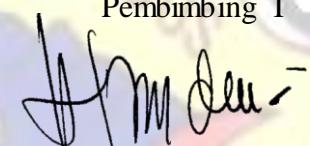
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, September 2014

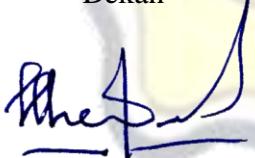
Mengetahui
Ketua Program Studi


Noor Aziz, SE., MM.
NIS. 0610701000001179

Pembimbing I


Dr. Mamik Indaryani, MS,
NIS. 0610702010101010

Mengetahui
Dekan


Dr. H. M. Edris, Drs. MM,
NIS. 06107020101021

Pembimbing II


Iwan Suroso SE., MM.
NIS. 0610701000001178



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. “*wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi.*”

“ Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (QS Al-Ankabut [29]: 6)

2. “*Wattaqullaah wa yu'allimukumullaah, wallahu bikulli syai-in 'aliim.*”

“ Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (QS Al-Baqarah 282).

3. “Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN :

1. Orang Tuaku Tercinta.

”*allahhummaghfirli zdunubi waliwaa lidayya warhamhuma kamaa robba ya nishoghiro*

2. Kakakku-Adikku Tersayang.
3. *Speciality girl in my live.*
4. Saudara dan Sahabatku.
5. Mapala Arga Dahana UMK
6. Almamater UMK.

KATA PENGANTAR

Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT (IM3) DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS.** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. M. Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Mamik Indaryani Ms. selaku pembimbing I yang tak pernah lelah untuk menuntun dan mengarahkan saya.
3. Bapak Iwan Suroso, SE. MM selaku Dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, petunjuk dan motivasi pada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang Tua tercinta yang dengan penuh ketulusan hati memberikan kasih sayang, kerja keras dan keagungan do'a serta pengorbanan materiil maupun spiritual demi keberhasilan ananda.

5. Kepada kakak serta adik-adikku tercinta yang dengan sabar senantiasa membimbing, memberikan motivasi, doa, serta biaya hingga dapat terselesaikannya study ini. Semoga ini menjadi modal buat kita untuk membanggakan keluarga.
6. Sahabat dan teman-temanku seangkatan maupun yang beda angkatan semua yang saling menyemangati satu sama lain, hingga terselesaiya skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan sumber dari beberapa buku dan sumber lain sebagai acuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi sistematika maupun isi masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan dan akan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Kudus, Maret 2014

Penulis

ABSTRAKSI RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 2014

- A. Nama Penyusun : JHONI PRASETYO
- B. Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT (IM3) DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS
- C. Jumlah Halaman : Permulaan xi, isi 78, tabel 12
- D. Ringkasan :

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi dewasa ini telah berdampak pada persaingan dalam dunia usaha baik bidang industri perdagangan maupun jasa yang semakin ketat. Komunikasi saat ini tidak hanya menjadi kebutuhan untuk masyarakat umum saja tetapi juga menjadi prospek bisnis yang sangat bagus. Pelayanan yang terbaik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing

Tujuan penelitian ini adalah : untuk menguji pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus baik secara parsial maupun berganda. Variabel dalam penelitian yang menjadi variabel independen adalah variabel Harga (X1), Promosi (X2), dan Kualitas Layanan (X3). Sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Universitas Muria Kudus pengguna kartu Indosat (IM3) angkatan tahun 2011, dengan metode *purposive sampling* diambil sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Pengolahan data meliputi : *editing, coding/scoring* dan *tabulating*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif/kuantitatif dan analisis statistik meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi dengan uji t (regresi parsial), uji F (regresi berganda), serta nilai *adjusted r square*.

Hasil penelitian adalah sebagai berikut: (1) Ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus ini terlihat antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,579 > 1,661$) maka t_{hitung} terletak di daerah terima, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Jadi variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap

loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus. (2) Ada pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus, ini terlihat antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,343 > 1,661$) maka t_{hitung} terletak di daerah terima, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Jadi variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus, ini terlihat antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,023 > 1,661$) maka t_{hitung} terletak di daerah terima, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Jadi variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus. (4) Ada pengaruh antara harga, promosi, dan kualitas layanan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ini terlihat nilai F_{hitung} dan F_{tabel} ternyata F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($12,586 > 2,70$) maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya bahwa semua variabel independen yang terdiri dari citra merek, kualitas produk, dan harga berpengaruh secara berganda terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat (IM3) dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus

- E. Daftar buku yang digunakan : 26 buku.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2. Indikator-indikator pemasaran.....	10
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi pemasaran.....	11

2.2.	Promosi.....	12
2.2.1.	Pengertian promosi.....	12
2.2.2.	Indikator promosi.....	12
2.3.	Kualitas Layanan.....	13
2.3.1.	Pengertian Kualitas Layanan.....	13
2.3.3.	Indikator Kualitas Layannan.....	14
2.4.	Loyalitas pelanggan.....	15
2.4.1.	Pengertian Loyalitas pelanggan.....	15
2.4.2.	Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.....	15
2.4.3.	Indikator loyalitas pelanggan.....	16
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.6.	Kerangka Pikir Teoritis	26
2.7.	Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Rancangan Penelitian.....	28
3.2.	Variabel Penelitian.....	28
3.2.1.	Macam Variabel.....	28
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3.1.	Jenis Data.....	34
3.3.2.	Sumber Data.....	34
3.4.	Populasi dan Sampel.....	34

3.5.	Pengumpulan Data.....	36
3.6.	Pengolahan Data.....	36
3.7.	Uji Instrumen Data.....	37
3.7.1.	Uji Validitas.....	37
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	38
3.8.	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	39
3.8.2.	Analisis Kuantitatif.....	39
3.8.3.	Uji Regresi Parsial.....	40
3.8.4.	Uji Regresi Berganda (Uji Anova).....	41
3.8.5.	Nilai Adjusted R Square.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2	Penyajian Data.....	58
4.2.1.	Uji Instrumen.....	58
4.2.2.	Identitas Responden.....	62
4.2.3.	Deskriptif Variabel.....	64
4.3	Analisis Data.....	69
4.3.1.	Uji Parsial.....	70
4.3.2.	Uji Berganda.....	73
4.3.3.	<i>Adjusted R Square</i>	74
4.4	Pembahasan.....	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
	Daftar Pustaka	82
	Lampiran-lampiran	-



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1. : Perhitungan Sampel.....	39
Tabel 3.2. : Hasil Uji Validitas Angket Variabel harga (X ₁).....	43
Tabel 3.3. : Hasil Uji Validitas Angket Variabel promosi (X ₂).....	43
Tabel 3.4. : Hasil Uji Validitas Angket Variabel kualitas layanan (X ₃).....	44
Tabel 3.5. : Hasil Uji Validitas Angket Variabel loyalitas pelanggan(Y).....	44
Tabel 3.6. : Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1. : Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2. : Usia Responden.....	63
Tabel 4.3. : Uang saku/pendapatan Responden.....	64
Tabel 4.4. : status Responden.....	64
Tabel 4.9. : <i>Coefficients</i>	68
Tabel 4.10 : ANOVA ^b	70
Tabel 4.11 : Model Summary.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Teoritis.....	32
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	53

