

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SPBU PERTAMINA DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: GRACE RUMONDANG ULLINA POHAN

NIM: 115160514

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SPBU PERTAMINA DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: GRACE RUMONDANG ULLINA POHAN

NIM: 115160514

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Grace Rumondang Ullina Pohan
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160514
Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 1 Juli 2020



Grace Rumondang Ullina Pohan

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GRACE RUMONDANG ULLINA POHAN
NPM : 115160514
PROGRAM/JURUSAN : S1/MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SPBU
PERTAMINA DI JAKARTA

Jakarta, 7 Juli 2020

Pembimbing,



(Dr. Cokki, S.E., M.M)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Grace Rumondang Ullina Pohan

NIM : 115160514

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SPBU PERTAMINA DI JAKARTA.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 20 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Ronnie Resdianto Masman, SE, MA., MM
2. Anggota : Dr. Cokki, SE., MM
Yenny Lego, SE., MM

Jakarta, 27 Juli 2020

Pembimbing



(Dr. Cokki, SE., MM)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY FACULTY
OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

- (A) GRACE RUMONDANG ULLINA POHAN (115160514)
- (B) *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND TRUST TOWARDS CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION SPBU PERTAMINA IN JAKARTA*
- (C) XVIII + 98 Pages, 40 Tables, 11 Pictures, 14 Attachment
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract: The purpose of this study is to test the effect of service quality, price perception, trust toward customer satisfaction and customer loyalty and then test customer satisfaction as a mediation between service quality, price perception, trust to customer loyalty. The population of this research is SPBU Pertamina customers in Jakarta. The convenience sampling method is used by distributing online questionnaires and then processed using smartPLS-SEM. The results of this study are service quality, price perception and trust can affect customer satisfaction, then service quality and trust can affect customer loyalty. Price perception cannot affect customer loyalty but can have an effect when mediating through customer satisfaction. Service quality can affect customer loyalty through mediating customer satisfaction.*
- (F) *References* 54 (1967-2020)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

- (A) GRACE RUMONDANG ULLINA POHAN (115160514)
- (B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SPBU PERTAMINA
- (C) XVIII + 98 Halaman, 40 Tabel, 11 Gambar, 14 Lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta menguji kepuasan pelanggan sebagai mediasi antara kualitas pelayanan, persepsi harga, kepercayaan dengan loyalitas pelanggan. Populasi dari penelitian ini adalah 100 pelanggan SPBU Pertamina di Jakarta. Metode convenience sampling digunakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* yang kemudian diolah menggunakan *smartPLS-SEM*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Persepsi harga tidak dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan tetapi dapat memiliki pengaruh ketika melalui mediasi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.
- (F) Daftar Acuan 54 acuan (1967-2020)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M