



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN
DI PGN AREA JAKARTA**

TESIS

M Adhenhari Musfaro

55120110011

**PROGRAM STUDI MAGISTER MENAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN
DI PGN AREA JAKARTA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

M Adhenhari Musfaro

55120110011

**PROGRAM STUDI MAGISTER MENAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PGN Area Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : M. Adhenhari Musfaro

NIM : 55120110011

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Achmad Fachrodji M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PGN Area Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : M. Adhenhari Musfaro

NIM : 55120110011

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 31 MARET 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Maret 2023



(M. Adhenhari Musfaro)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : M Adhenhari Musfaro
NIM : 55120110011
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI PGN AREA JAKARTA”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 28/02/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 29 %.

Jakarta, 28 Februari 2023
Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITY
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Azza Wa Jallaa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PGN Area Jakarta”. Shalawat serta salam tak lupa penulis ucapkan untuk penyempurna para nabi, Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam. Terima kasih yang sebesar besarnya juga penulis sampaikan kepada Dr. Achmad Fachrodji M.M. selaku dosen pembimbing Tesis, yang telah memberikan ilmu, motivasi, saran, waktu, bimbingan, semangat, pikiran, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikan Tesis ini. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis juga haturkan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Achmad Fachrodji M.M. selaku dosen pembimbing Tesis.
5. Yang sangat saya cintai, keluarga saya yang selalu mendukung dan memberi Doa.
6. Yang saya hormati seluruh rekan kerja dan atasan saya, bapak Mula Prasetyawan Senja, bapak Yogi Alex Prabowo, dan ibu Heny Purwati.
7. Yang saya cintai, ibu Rifani Amanda yang selalu memberi dukungan kepada saya.

Berikutnya penulis sadar bahwa sebagai manusia biasa, penelitian tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu dan pengetahuan. Oleh karenanya, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf sedalam-dalamnya apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam penulisan tesis ini. Akhirnya, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah	16
1.3.Rumusan Masalah	17
1.4.Tujuan Penelitian.....	17
1.5.Kontribusi Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	19
2.1.Kajian Pustaka	19
2.1.1. Perpindahan Merek.....	19
2.1.2. Persepsi Harga	21
2.1.3. Kualitas Layanan	23
2.1.4. Kualitas Produk	24
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6. Loyalitas	34
2.2.Kerangka Pemikiran	51
2.2.1. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.....	51
2.2.2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ...	51

2.2.3. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan	52
2.2.4. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan	53
2.2.5. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ..	53
2.2.6. Pengaruh kemananan terhadap loyalitas pelanggan.....	54
2.2.7. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1.Desain Penelitian.....	56
3.2.Definisi dan Operasional Variable	56
3.2.1. Definisi Naratif.....	56
3.2.2.Operasionalisasi variabel	58
3.3.Populasi dan Sample Penelitian	61
3.4.Metode Pengumpulan Data	61
3.5.Metode Analisa Data	62
3.5.1 Analisa Outer Model	63
3.5.2 Analisa Inner Model.....	64
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Perusahaan	67
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Karakteristik Deskripsi Responden.....	71
4.2.2 Analisis SEM Menggunakan SmartPLS	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.3.1 Pengaruh Persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan ...	85
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan	86
4.3.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan pelanggan	87
4.3.4 Pengaruh Persepsi harga Terhadap Loyalitas pelanggan ...	87
4.3.5 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas pelanggan	88
4.3.6 Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas pelanggan	89
4.3.7 Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Bauran Energi Primer.....	2
Tabel 1.2. Tabel Hasil Olahan Volume Distribusi, Laba Bruto dan Jumlah Pelanggan PGN Tahun 2011 - 2020.....	7
Tabel 1.3. Tabel Hasil Olahan Jumlah Pelanggan PGN Berhenti Berlangganan Tahun 2015 - 2020	8
Tabel 1.4. Tabel Hasil Olahan Pelanggan RT PK Berhenti Berlangganan per Area 2015 - 2020	8
Tabel 1.5. Tabel Hasil Olahan Prasurvey.....	15
Tabel 2.1. Tabel Location Class.....	26
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1. Tabel Operasional Variable	60
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2 Jenis Pelanggan PGN.....	73
Tabel 4.3 Berapa lama anda berlangganan Gas PGN	73
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas.....	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	76
Tabel 4.7 Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion).....	77
Tabel 4.8 Uji Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio).....	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Composite Reliability	78
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	78
Tabel 4.11 Nilai R ² Setiap Variabel	80
Tabel 4.12 Nilai Effect Size (F ²)	81
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Redudansi Validasi-Silang Konstruksi.....	82
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Bauran Energi Primer	2
Gambar 1.2. Volume Distribusi PGN Tahun 2011 - 2020.....	8
Gambar 1.3. Jumlah Pelanggan PGN Tahun 2011 - 2020	9
Gambar 1.4. Laba Bruto PGN Tahun 2011 - 2020	9
Gambar 2.1. Index Loyalitas Pelanggan RT PK PGN.....	27
Gambar 2.2. Index Kepuasan Pelanggan PGN Sektor RT PK.....	27
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Produk Gas dan Pelayanan PGN.....	71
Gambar 4.2 Model PLS	74
Gambar 4.3 Model Bootstrapping.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	102
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	105
Lampiran 3. Uji Stastik Deskriptif	107
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	108
Lampiran 5. Biodata Mahasiswa	113
Lampiran 6. CRM PGN Tahun 2020	116
Lampiran 7. Definisi Teknis.....	117

