

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN FIRST MEDIA  
(Kajian Pada Pelanggan Internet Berbasis Jaringan Kabel Di  
Perumahan Cengkareng Timur, Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Ujang Supriatna  
NIM : 43112120105

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN FIRST MEDIA  
(Kajian Pada Pelanggan Internet Berbasis Jaringan Kabel Di  
Perumahan Cengkareng Timur, Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercubuana Jakarta**



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ujang Supriatna

Nim : 43112120105

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2017



**Ujang Supriatna**

NIM:43112120105

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ujang Supriatna  
NIM : 43112120105  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap  
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan First Media  
(Kajian Pada Pelanggan Internet Berbasis Jaringan Kabel  
DiPerumahan Cengkareng Timur Jakarta Barat)  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :


**Pembimbing,**



**Nur Endah Retno Wuryandari, S.Sos, MM**

Tanggal :

**Dekan,**



**Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA**

Tanggal :

**Penguji,**



**Luna Haningsih, SE, ME**

Tanggal :

**Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,**



**Dudi Permana, Ph.D**

Tanggal :

:

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan First Media (Kajian Pada Pelanggan Internet Berbasis Jaringan Kabel Di Perumahan Cengkareng Timur Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nur Endah Retno Wuryandari, S.Sos,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah memberikan anugerahnya, dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta dan Rina Mauliana (istri) tersayang serta keluarga saya yang telah memberi semangat, doa dan dukungan moral dan material yang

tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku Wahyuni, Lulu, Ratih, Budi, Chandra, Ahmad, Edi, Maryana dengan penuh persaudaraan menyemangati dan saling membantu.

7. Seluruh teman-teman mahasiswa Universitas Mercu Buana jurusan Manajemen angkatan 2012 terima kasih atas segala perhatian, dukungan dan do'a restunya.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.



Jakarta, 25 Juli

2017

Penulis

**Ujang Supriatna**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Manfaat Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pemasaran .....	12
a. Pengertian Pemasaran.....	12
b. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Kualitas Pelayanan.....	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
3. Merek .....	18
a. Pengertian Merek .....	18
b. Membangun Citra Merek .....	22
4. Kepuasan Pelanggan .....	22

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
b. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	23
5. Loyalty Pelanggan .....	23
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	23
b. Penelitian Terdahulu .....	27
B. Rerangka Pemikiran.....	29
C. Hipotesis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
1. Waktu Penelitian.....	31
2. Tempat Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	33
1. Definisi Variabel.....	33
2. Operasionalisasi Variabel .....	33
D. Skala Pengukuran .....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Sampel Penelitian .....	38
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Metode Analisis .....	39
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas .....	43
3. Metode Statistik .....	43
4. Tahap-tahap dalam SEM .....	43
5. Uji Hipotesis .....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
1. Karakteristik Deskriptif Responden.....	48
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	49
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51



d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
1. Hasil Uji Validitas.....	53
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
C. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	63
1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	63
2. Uji Model Struktural .....	65
D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	67
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Pengguna Internet tahun 2013-2015.....	5
1.2	Perusahaan pendatang baru tv berlangganan di Indonesia .....	7
1.3	<i>Market share</i> industri tv berbayar di Indonesia Tahun 2013-2015 .....	8
1.4	<i>Top Brand index</i> kategori tv berbayar Tahun 2013-2015.....	9
1.5	Layanan Jasa First Media, Speedy, Myrepublik dan Biznet .....	10
3.1	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan .....	31
3.2	Tabel Variabel Citra Merek.....	32
3.3	Tabel Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
3.4	Tabel Variabel Loyalitas Pelanggan.....	34
3.5	Tabel Instrumen Skala Liker .....	35
3.6	Tabel Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha .....	38
4.1	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	46
4.2	Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	47
4.3	Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	48
4.4	Tabel Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	49
4.5	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
4.6	Tabel Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	53
4.7	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
4.8	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	57
4.9	Tabel Uji Kecocokan Model Pengukuran (Non Modifikasi) .....	62
4.10	Tabel Hasil Uji Struktural Model Penelitian .....	63
4.11	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis.....	64

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Indonesia's Internet Market Tahun 2015 .....	3
1.2	Pertumbuhan Pelanggan First Media Tahun 2013-2015 .....	4
1.3	Ikhtisar Pendapatan konsolidasi First Media Tahun 2015 .....	6
2.1	Rerangka Pemikiran .....	28
4.1	Model Pengukuran Variable Kualitas Pelayanan .....	51
4.2	Model Pengukuran Variable Citra Merek .....	53
4.3	Model Pengukuran Variable Kepuasan Pelanggan .....	55
4.4	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan .....	56
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian .....	61
4.6	Model Struktural ( <i>T-Value</i> ) .....	63

