



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN, HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK
DI TERMINAL KARGO BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



TESIS

FAATHIRRAJAF TRISNAWAN

UNIVERSITAS
55122110023
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN, HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK
DI TERMINAL KARGO BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana

OLEH

FAATHIRRAJAF TRISNAWAN

55122110023

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect Customer Loyalty at the Cargo Terminal of PT Angkasa Pura Logistik I Gusti Ngurah Rai Airport Denpasar by using service quality, price and brand image as research variables through customer satisfaction. The population of this study is customers from PT. Angkasa Pura Logistics with a sample of 164 respondents.

The results of this study show that of the four variables, including price to customer loyalty through customer satisfaction as mediation, brand image to customer loyalty through customer satisfaction as mediation, price to customer loyalty and brand image to customer loyalty which have a positive and significant effect. Meanwhile, the quality of service to customer loyalty through customer satisfaction as a mediator, the quality of service to customer loyalty and the brand image to customer loyalty have no positive and significant effect.

Keywords: Service Quality, Price, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Terminal Kargo PT Angkasa Pura Logistik Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dengan menggunakan kualitas layanan, harga dan citra merek sebagai variabel penelitian melalui kepuasan pelanggan. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan dari PT. Angkasa Pura Logistik dengan jumlah sampel sebanyak 164 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari keempat variabel diantaranya harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi, citra merek terhadap terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi, harga terhadap loyalitas pelanggan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan yang berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada PT Angkasa Pura Logistik di Terminal Kargo Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian

Nama : Faathirrajaf Trisnawan

NIM : 55122110023

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Agustus 2024

Menyetujui
Pembimbing



Dr. Adi Nurmahdi, MBA

Direktur Program Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si.)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada PT Angkasa Pura Logistik di Terminal Kargo Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian

Nama : Faathirrajaf Trisnawan

NIM : 55122110023

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Agustus 2024

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

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

Jakarta, 27 Agustus 2024



(Faathirrajaf Trisnawan)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Faathirrajaf Trisnawan
NIM : 55122110023
Program Studi : Magister Manajemen/MPS

dengan judul

“Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada PT. Angkasa Pura Logistik Di Terminal Kargo Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai”

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 28%

Jakarta, 14 September 2024

Adminstrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada PT Angkasa Pura Logistik di Terminal Kargo Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai”.

Tesis yang telah Penulis susun ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program Pascasarjana S-2 Program Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana. Dalam menyusun Hasil Tesis, Penulis tidak dapat menyelesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.

. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku dekan FEB Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Dosen-dosen Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Mercu Buana.
6. Staf Pelayanan Akademik, Administrasi dan Keuangan Magister Manajemen.
7. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Angkatan 2022/2024.
8. PT. Angkasa Pura Logistik yang telah mengizinkan untuk menjadikan perusahaan sebagai lokasi penelitian.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan demi perbaikan. Penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi Penulis, Pembaca, Perusahaan serta Kampus Universitas Mercu Buana, khususnya Program Studi Magister Manajemen.

Jakarta, 31 Juli 2024

Faathirrajaf Trisnawan

DAFTAR ISI

ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III.....	43
3.1. Desain Penelitian.....	43
3.2. Definisi dan Operasional Variabel	43
3.3. Populasi dan Sampel	45
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5. Metode Analisis Data	47
BAB IV	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.2 Statistik Deskriptif.....	54
4.3 Hasil Analisis Partial Least Square.....	61
4.4. Uji Hipotesis.....	71
4.5 Pembahasan	73

BAB V.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan kargo APL dengan Produksi Jan – Sept 2023 ...	2
Gambar 1.2	Pertumbuhan Penumpang dan Kargo 2023	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1	Nilai Loading Factor dalam Model Penelitian Smart PLS.....	63
Gambar 4.2	Hubungan Antar Variabel dengan Perhitungan Bootstrapping..	72
Gambar 4.3	Kerangka Hasil	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra - Survei Yang Dilakukan Di Bandara Ngurah Rai – Denpasar	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel	44
Tabel 3.2	Pembobotan Jawaban Responden dengan Skala Likert	46
Tabel 4.1	Kategori Penilaian	56
Tabel 4.2	Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Kualitas Pelayanan....	57
Tabel 4.3	Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Harga.....	58
Tabel 4.4	Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Citra Merek.....	59
Tabel 4.5	Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Kepuasan Pelanggan..	60
Tabel 4.6	Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Loyalitas Pelanggan...	60
Tabel 4.7	Summary Nilai Loading Factor	64
Tabel 4.8	Nilai Cross Loading dari Setiap Variabel dan Indikator Penelitian.....	65
Tabel 4.9	Hasil Kuadran AVE (Fornell-Lacker).....	67
Tabel 4.10	Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha	68
Tabel 4.11	Nilai R-Square.....	69
Tabel 4.12	Q ² Predictive Relevance	70
Tabel 4.13	Nilai Path Coefficient, t-Statistics dan P-Values.....	72
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	75
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H2).....	77
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H3).....	78

Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H4).....	79
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H5).....	80
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H6).....	81
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H7).....	81

