



## **JUDUL**

**“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta”**

## **TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

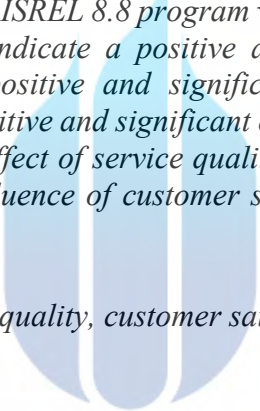
**Arfin Jaya Saputra  
55117120094**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**

## ABSTRACT

*As a provider of lodging, Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta "always strives to improve customer satisfaction or hotel guests in order to maintain customer loyalty to Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta itself. However, the problem related to this research is about customer loyalty to Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta during the 2015-2018 period, during which the number of guests staying at the Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta decreased significantly even though the Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta raises service standards and promotions to attract guests to visit and stay at the hotel. This research is categorized in Explanatory Research, with the data survey method using a questionnaire. The sampling technique uses Probability Sampling for population withdrawal using census techniques, the sample of respondents is hotel guests with a total of 359 guests. The method used in this research is the analysis of Structural Equation Modeling (SEM) using the LISREL 8.8 program with a factor loading value of 0.05. The results of this study indicate a positive and significant effect of price on customer satisfaction, a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction, a positive and significant effect of price on customer loyalty, a positive and significant effect of service quality on loyalty customers, there is a positive and significant influence of customer satisfaction variables on customer loyalty.*

*Keywords: Pricing, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Sebagai penyedia penginapan Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta” selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya atau tamu hotel guna menjaga loyalitas para pelanggan terhadap Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta itu sendiri . Namun masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah tentang loyalitas para pelanggan terhadap Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta selama periode 2015-2018, dimana selama periode tersebut penurunan jumlah tamu yang menginap di Hotel Pluit Aston & Residence Jakarta mengalami penurunan cukup signifikan walaupun Hotel Pluit Aston & Residence Jakarta meningkatkan standar pelayanan dan promosi untuk menarik para tamu untuk berkunjung dan menginap di hotel. Penelitian ini dikategorikan dalam *Explanatory Research*, dengan metode survei data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sample nya menggunakan *Probability Sampling* untuk penarikan populasi menggunakan teknik sensus, sampel responden adalah tamu hotel sejumlah 359 tamu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program LISREL 8.8 dengan nilai factor loading 0.05. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan, adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, adanya pengaruh positif dan signifikan dari harga terhadap loyalitas pelanggan, adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBARAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Pada Aston Pluit Hotel &  
Residence Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Arfin Jaya Saputra

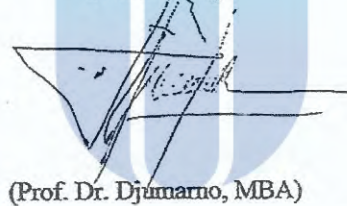
Nim : 55117120094

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Djumarno, MBA)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D)

## LEMBARAN PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aston Pluit  
Hotel & Residence Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Arfin Jaya Saputra

NIM : 551171200948

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2020

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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Desember 2020

  
  
Arfin Jaya Saputra



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

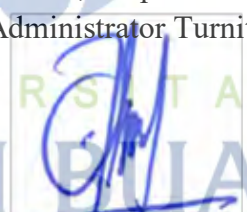
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Arfin Jaya Saputra  
NIM : 55117120094  
Program Studi : MM (Marketing)

dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta ”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 07/04/21, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 7 April 2020  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Thesis yang berjudul : *“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta”*.

Thesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Bapak Prof. Dr. Djumarno, MBA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Ir. Zulfitri, MM, selaku Penguji pada Seminar Hasil, Bapak Dudi Permana, Ph.D. dan Prof.Dr. Hapzi Ali selaku penguji pada Ujian Thesis, Prof.Dr. –Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada Kedua orang tua yang dengan penuh cinta kasih dan pengertian serta kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan strategi Marketing di Indonesia.

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| <b>ABSTRACT</b> .....                     | i   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | ii  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....            | iii |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....            | iv  |
| <b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i></b> ..... | v   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | vi  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | vii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | ix  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                | x   |

### BAB I. PENDAHULUAN

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang .....          | 1  |
| 1.2. Rumusan Masalah .....         | 12 |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....       | 13 |
| 1.4. Keterbatasan Penelitian ..... | 13 |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....      | 14 |

### BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Kajian Teori .....                                               | 15 |
| 2.1.1. Perilaku konsumen .....                                        | 15 |
| 2.1.2. Pemasaran Jasa .....                                           | 15 |
| 2.1.3. Harga .....                                                    | 17 |
| 2.1.4. Kualitas Pelayanan .....                                       | 34 |
| 2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....                                       | 41 |
| 2.1.6. Loyalitas Pelanggan .....                                      | 49 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                                       | 57 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                                         | 61 |
| 2.3.1. Hipotesis .....                                                | 62 |
| 2.4. Hipotesis .....                                                  | 62 |
| 2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....               | 63 |
| 2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 64 |
| 2.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....              | 65 |
| 2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 65 |
| 2.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 66 |

### BAB III. METODE PENELITIAN

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 3.1. Desain Penelitian .....              | 67 |
| 3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian ..... | 67 |
| 3.3.1. Populasi .....                     | 67 |
| 3.3.2. Sampel .....                       | 68 |
| 3.3.3. Jenis Dan Sumber Data .....        | 69 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel .....  | 70 |
| 3.4. Metode Analisa Data .....            | 71 |



|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 3.4.1. Metode Pengumpulan Data .....                | 74 |
| 3.5. Teknik Analisis Data .....                     | 75 |
| 3.5.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....         | 78 |
| 3.5.2. Uji Measurement Model.....                   | 79 |
| 3.5.3. Persamaan Struktural Dan Uji Hipotesis ..... | 82 |

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Deskripsi Perusahaan.....                                         | 84  |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....                               | 84  |
| 4.1.2. Lingkup Bidang Usaha .....                                     | 84  |
| 4.1.3. Sumber Daya .....                                              | 85  |
| 4.1.4. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....                            | 85  |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                            | 86  |
| 4.2.1. Karakteristik Responden.....                                   | 86  |
| 4.2.2. Hasil Olah Data.....                                           | 90  |
| 4.2.2.1. Uji Instrumen Penelitian.....                                | 90  |
| 4.2.2.2. Deskriptif Data Hasil Tanggapan Responden .....              | 93  |
| 4.3 Teknik Analisis Data .....                                        | 98  |
| 4.3.1. Uji Normalitas .....                                           | 98  |
| 4.3.1.1. Harga (X1).....                                              | 99  |
| 4.3.1.2. Kualitas Pelayanan (X2).....                                 | 99  |
| 4.3.1.3. Kepuasan Pelanggan (Y1) .....                                | 101 |
| 4.3.1.4. Loyalitas Pelanggan (Y1) .....                               | 101 |
| 4.3.2. Confirmatory Factor Analysis (Cfa).....                        | 102 |
| 4.3.3. Uji Validitas Model Pengukuran .....                           | 105 |
| 4.3.4. Uji Reliabilitas Model Pengukuran .....                        | 107 |
| 4.3.5. Uji Kecocokan Keseluruhan Model (Goodness Of Fit) .....        | 111 |
| 4.3.6. Pengujian Hipotesis.....                                       | 114 |
| 4.4 Pembahasan .....                                                  | 115 |
| 4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                | 116 |
| 4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....   | 116 |
| 4.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....               | 119 |
| 4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....  | 120 |
| 4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 122 |

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 124 |
| 5.2. Saran .....      | 124 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>129</b> |
|-----------------------------|------------|

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>136</b> |
|----------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

|             |                                                               |     |
|-------------|---------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1.  | Rekapitulasi Complaint Tamu Pada Aspek Kualitas Layanan ..... | 7   |
| Tabel 1.2.  | Rekapitulasi Review Tamu pada Aspek Harga .....               | 9   |
| Tabel 1.3.  | Hasil Prasurvei (N:30) .....                                  | 10  |
| Tabel 2.1.  | Rekapitulasi penelitian terdahulu .....                       | 57  |
| Tabel 3.1.  | Definisi Operasional .....                                    | 70  |
| Tabel 3.2.  | Spesifikasi model awal persamaan .....                        | 77  |
| Tabel 3.3.  | Tabel Perbandingan Ukuran Absolute Fit Indices .....          | 79  |
| Tabel 3.4.  | Tabel Pengukuran Goodness Of Fit .....                        | 80  |
| Tabel 3.5.  | Tabel Perbandingan Ukuran Parsimony Fit Indices .....         | 82  |
| Tabel 4.1.  | Profil Responden .....                                        | 87  |
| Tabel 4.2.  | Hasil Uji Instrumen Harga (X1).....                           | 91  |
| Tabel 4.3.  | Hasil Uji Instrumen Kualitas Pelayanan (X2).....              | 91  |
| Tabel 4.4.  | Hasil Uji Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y1).....              | 92  |
| Tabel 4.5.  | Hasil Uji Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y2).....             | 93  |
| Tabel 4.6.  | Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga .....                     | 93  |
| Tabel 4.7.  | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....        | 95  |
| Tabel 4.8.  | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....         | 96  |
| Tabel 4.9.  | Hasil Uji Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....        | 97  |
| Tabel 4.10. | Output Normal Score Variabel Harga (X1) .....                 | 99  |
| Tabel 4.11. | Output Normal Score Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....    | 100 |
| Tabel 4.12. | Output Normal Score Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .....    | 101 |
| Tabel 4.13. | Output Normal Score Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2) .....   | 101 |
| Tabel 4.14. | Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                      | 105 |
| Tabel 4.15. | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 105 |
| Tabel 4.16. | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....         | 106 |
| Tabel 4.17. | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....        | 107 |
| Tabel 4.18. | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....                   | 108 |
| Tabel 4.19. | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....      | 109 |
| Tabel 4.20. | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....       | 110 |
| Tabel 4.21. | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....      | 110 |
| Tabel 4.22. | Uji Kecocokan Model .....                                     | 113 |
| Tabel 4.23. | Uji Signifikansi Koefisien Pengaruh Jalur.....                | 114 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                          |     |
|-------------|----------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1. | Grafik rata rata hunian hotel di DKI Jakarta.....        | 3   |
| Gambar 1.2. | Performansi Tamu Membership aston Pluit Hotel .....      | 5   |
| Gambar 1.3. | Jumlah Complaint Tamu Aston Pluit Hotel .....            | 7   |
| Gambar 2.1. | Kerangka Pemikiran.....                                  | 61  |
| Gambar 3.1. | Persamaan Model Pengukuran .....                         | 76  |
| Gambar 4.1. | Full Path Diagram Basic Model Estimates .....            | 103 |
| Gambar 4.2. | Full Path Diagram Basic Model Standarized Solution ..... | 103 |
| Gambar 4.3. | Full Path Diagram Basic Model T-Value.....               | 104 |



## LAMPIRAN

|             |                                          |     |
|-------------|------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1: | Jadwal Penelitian.....                   | 129 |
| Lampiran 2: | Kuisisioner .....                        | 130 |
| Lampiran 3: | Data Penelitian dan Hasil Olah Data..... | 134 |

