

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI DI PT. PRIMATAMA MANDIRI LESTARI INDONESIA**

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**BOB HOT TUA PANDAPOTAN
61101023100160**



**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI DI PT. PRIMATAMA MANDIRI LESTARI INDONESIA**

Oleh

Nama : Bob Hot Tua Pandapotan
NIM : 61101023100160
Program Studi : Magister Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 9 Agustus 2025

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, SE , MM

Dr. Christina Ekawati, SE , MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid., M.Si

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI DI PT. PRIMATAMA MANDIRI LESTARI INDONESIA**

Oleh

Nama : Bob Hot Tua Pandapotan
NIM : 61101023100160
Program Studi : Magister Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 2 Agustus 2025
Waktu : 19:00 s/d 21:00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Ir. Evilina Sjaiful, M. Si (.....)
Anggota I : Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M. (.....)
Anggsots II : Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Mediasi di PT Primatama Mandiri Lestari Indonesia". Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Pascasarjana Ekonomi pada Jurusan Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul karena penulis melihat dimana PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia sebagai salah satu pelaku usaha di industrinya, tentunya tidak luput dari tantangan dalam perkembangan bisnis yang semakin ketat dan inovatif. Memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga yang perusahaan tawarkan dapat membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat penting untuk strategi bisnis di masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengkaji secara mendalam interaksi antara variabel-variabel tersebut, dengan kepuasan pelanggan sebagai jembatan atau variabel mediasi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Segenap jajaran Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Dr. Christina Ekawati, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Dr. Ir. Evilina Sjaiful, M. Si selaku penguji pertama pada sidang tesis ini.
5. Dr. Christina Ekawati, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penyelesaian proposal tesis, yang juga selaku sebagai dosen penguji ketiga pada sidang tesis.
6. Bapak Dr. Joko Setiawan, SE., MM selaku dosen penguji ketiga pada sidang tesis.
7. Kepada Proffesor, Doctor, Bapak dan Ibu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen Depok yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Tesis.
8. Untuk Ibu saya tercinta Roslina Rumapea, saudara-saudari yang saya kasihi Martha Dewi, Maria Nolayanti, Magdalena Nova, Jimmi Johannes, dan bere-bere yang saya

sayangi Nikita, Michael, Thessa, Steven, Gavin, Nigel, Rovanto yang memberi saya semangat untuk dapat menyelesaikan tesis ini.

9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan Tesis. ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis. ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 9 Agustus 2025
Peneliti

Bob Hot Tua Pandapotan
61101023100160

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bob Hot Tua Pandapotan

Program Studi : Magister Manajemen

Nomor KTP : 3175021304840011

Alamat : Jl. Pulomas Barat Daya No. 2 RT/RW: 012/009 Kel. Kayu Putih, Kec. Pulogadung, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13210.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Mediasi di PT Primatama Mandiri Lestari Indonesia ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan Tesis ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akedemis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar magister saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 9 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan

Bob Hot Tua Pandapotan

NIM : 61101023100160

ABSTRAK

Pemahaman terhadap perilaku konsumen berkaitan erat dengan penciptaan kepuasan pelanggan yang jangka panjang berperan dalam membentuk loyalitas. Loyalitas pelanggan bukan hanya mencerminkan keberhasilan strategi pemasaran tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap efisiensi biaya akuisisi dan peningkatan nilai pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui, 1) Pengaruh langsung Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 2) Pengaruh harga terhadap Loyalitas pelanggan PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 3) Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 4) Pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 5) Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 6) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. Populasi dan sampel penelitian ini adalah pelanggan PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia yang berjumlah 150 orang. Metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif verifikatif tipe causalitas, menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas pelanggan nilai koefisien sebesar 0.981, t-statistik 159.500, dan p-value 0.000. 2. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan meskipun arah pengaruh negatif (koefisien -0.208, t-statistik 2.825, p-value 0.005). 3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak signifikan (koefisien -0.014, t-statistik 0.712, p-value 0.477). 4. Harga memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan (koefisien 0.967, t-statistik 108.370, p-value 0.000). 5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (koefisien 0.213, t-statistik 2.995, p-value 0.003). 6. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dan tidak signifikan (koefisien -0.003, t-statistik 0.694, p-value 0.488). 7. Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dan menunjukkan pengaruh signifikan (koefisien 0.206, t-statistik 3.009, p-value 0.003).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Understanding consumer behavior is closely related to the creation of long-term customer satisfaction that plays a role in forming loyalty. Customer loyalty not only reflects the success of marketing strategies but also provides a real contribution to the efficiency of acquisition costs and increasing customer value. The purpose of this study is to determine, 1) The direct effect of service quality on customer loyalty at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 2) The effect of price on customer loyalty at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 3) The direct effect of service quality on customer satisfaction at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 4) The direct effect of price on customer satisfaction at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 5) The direct effect of customer satisfaction on customer loyalty at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. 6) The effect of service quality on customer loyalty is mediated by customer satisfaction at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. The effect of price on customer loyalty is mediated by customer satisfaction at PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. The population and sample of this study are 150 customers of PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia. The quantitative research method with descriptive research type of causality verification, using SmartPLS. The results of the study show that 1. service quality has a positive and very significant effect on customer loyalty with a coefficient value of 0.981, t-statistic of 159,500, and p-value of 0.000. 2. Price has a significant effect on customer loyalty although the direction of the effect is negative (coefficient -0.208, t-statistic of 2.825, p-value of 0.005). 3. Service quality on customer satisfaction is not significant (coefficient -0.014, t-statistic of 0.712, p-value of 0.477). 4. Price has a positive and very significant effect on customer satisfaction (coefficient 0.967, t-statistic of 108,370, p-value of 0.000). 5. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty (coefficient 0.213, t-statistic of 2.995, p-value of 0.003). 6. Customer Satisfaction does not mediate the effect of Service Quality on Customer Loyalty and is not significant (coefficient -0.003, t-statistic 0.694, p-value 0.488). 7. Customer Satisfaction mediates the effect of Price on Customer Loyalty and shows a significant effect (coefficient 0.206, t-statistic 3.009, p-value 0.003).

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Signifikansi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	1
2.1 Latar Belakang Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Menyebabkan Kualitas Pelayanan Buruk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Indikator Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Faktor Yang Menetapkan Penempatan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Strategi Penentuan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.5 Tujuan Penempatan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Industri Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.4 Tekni Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Defenisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 varibel Terikat dependen (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Variabel Mediasi	Error! Bookmark not defined.
3.6. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Metode Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Outer Model	Error! Bookmark not defined.

3.8 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2 Harga (X2).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3 Loyalitas Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4 Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisi Outer Model (Evaluasi Model Pengukuran)..	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
7. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan	

Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	10 Error! Bookmark not defined.