

**ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN  
FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**AHMAD SIDIQ**

**B 100 060 171**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

**AHMAD SIDIQ**  
B 100 060 171

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2010

Pembimbing

**(Nur Achmad, SE., M.Si)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono, M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AHMAD SIDIQ**  
NIRM : **06.9.106.02016.50171**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA,  
PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **JULI 2010**.....

Yang membuat pernyataan,

**AHMAD SIDIQ**

## MOTTO

*Bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari tugas lain dengan sungguh-sungguh. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan berharap*  
(Ayh-Syharh: 6-8)

*Dan kami tidak memikulkan kewajiban kepada seseorang kecuali yang sepadan kemampuannya*  
(Al Mu'minun: 62)

## PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan skripsi ini kepada*

- *Allah SWT yang tidak pernah meninggalkan hambaNya, yang memegang hidup dan kematian setiap mahluk. Tanpamu tulisan ini tiada bermakna, semoga karya ini dapat menjadi amalan dan berguna bagi kita semua Amin....*
- *Rosululloh SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dsn sahabatnya*
- *Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, cinta kasih, pengorbanan, dukungannya dan kebahagiaan dalam hidupku dengan untaian do'a dan kesabaran yang tiada henti.*
- *Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi UMS*
- *Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMS*

## ABSTRAKSI

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kebijakan harga, promosi, dan fasilitas pendukung terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan telkomsel di Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemimpin perusahaan dan pihak-pihak terkait dalam pengaruh harga, promosi, dan fasilitas pendukung terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan Telkomsel di Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian struktural yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relative “rumit” secara simultan, sehingga pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation modeling* (SEM). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh customer atelkomsel di Surakarta, sedangkan sampel penelitian adalah 150 customer atelkomsel di Surakarta dengan *random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kebijakan harga ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) Telkomsel di Kota Surakarta dengan nilai C.R sebesar 5,606 ( $p= 0,000$ ). Promosi ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) Telkomsel di Kota Surakarta dengan nilai C.R sebesar 1,331 ( $p= 0,183$ ). Fasilitas Pendukung ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) Telkomsel di Kota Surakarta dengan nilai C.R sebesar -3,449 ( $p= 0,000$ ). Kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ( $Y_2$ ) Telkomsel di Kota Surakarta dengan nilai C.R sebesar 8,049 ( $p= 0,000$ ). Kebijakan harga dan fasilitas pendukung berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, tetapi promosi tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kebijakan harga, promosi, fasilitas pendukung, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah member rahmat, taufik serta hidayah-Nya, dan diiringi dengan perjuangan serta Do'a sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengab judul: **"ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA"**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis juga menyasari dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun demikian harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak yang memerlukan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak, kiranya tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. dr. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unifersitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas EKonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

4. Bapak Nur Achmad SE. M.Si selaku pembimbing skripsi utama yang telah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini
5. Bapak dan Ibuku yang tercinta terima kasih atas semua kasih sayangnya, cinta, kepercayaan, perhatiannya, nasehat yang tulus dan do'a-doa yang terucap untuk penulis.
6. Seluruh dosen Ekonomi Manajemen UMS yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Terakhir untuk semua pihak yang tanpa perlu di sebutkan namanya satu persatu yang disadari atau tidak telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta, pihak perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, semoga karya ini menjadi karya yang bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalammu'alaikum Wr.Wb*

**Surakarta, Juli 2010**

**(Penulis)**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
E. Sistematika Penyusunan Skripsi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Kepuasan Konsumen .....	8
B. Loyalitas Pelanggan .....	13
C. Kebijakan Harga .....	16
D. Promosi .....	20
E. Fasilitas Pendukung .....	29

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	32
	A. Kerangka Pemikiran .....	32
	B. Populasi dan Sampel .....	33
	C. Jenis Data dan Sumber Data .....	33
	D. Identifikasi Variabel Penelitian .....	34
	E. Definisi Operasional .....	34
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
	G. Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
	A. Karakteristik Responden .....	47
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
	C. Pengujian Asumsi-Asumsi SEM .....	60
	D. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik .....	64
	E. Pengujian Struktur Model .....	68
	F. Pembahasan .....	74
BAB V	PENUTUP .....	80
	A. Kesimpulan .....	80
	B. Keterbatasan Penelitian .....	81
	C. Saran .....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Goodness of Fit Indices .....	46
Tabel 4.1.	Distribusi Jenis Kelamin Respdnen .....	47
Tabel 4.2.	Distribusi Usia Responden .....	48
Tabel 4.3.	Distribusi Pendidikan Responden .....	49
Tabel 4.4.	Distribusi Pendapatan Respdnen .....	49
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kebijakan Harga ( $X_1$ ) .....	51
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	52
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pendukung ( $X_3$ ) .....	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) .....	53
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ) .....	54
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk Variabel Kebijakan Harga .....	55
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk Variabel Kepemimpinan .....	57
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk Variabel Fasilitas Pendukung .....	57
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 4.15.	Hasil Pengujian Normalitas .....	61
Tabel 4.16.	Hasil Evaluasi Outliers .....	63
Tabel 4.17.	Evaluasi Goodness-of Fit Indices .....	64
Tabel 4.18.	Hasil Pengujian Korelasi .....	70
Tabel 4.19.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	71
Tabel 4.20.	<i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i> .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	32
Gambar 4.2 Model Persamaan Struktural .....	69