

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
TAKSI BLUE BIRD DI JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Program Studi Ekonomi Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
TAKSI BLUE BIRD DI JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Ekonomi Manajemen –Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : Huzaimah Hamzanih**

**NIM : 041301503125152**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2017**

## Abstrak

Masalah dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan Taksi Blue Bird Jakarta Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan ( $Z$ ) di Taksi Blue Bird Jakarta Selatan. Data yang dikumpulkan dengan menyebarkan 100 responden yang merupakan pelanggan Taksi Blue Bird. Metodologi penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner/angket dan observasi. Data yang dikumpulkan diolah dengan pendekatan analisis asosiatif dan analisis dilakukan dengan metode jalur (path analysis). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan antara harga ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan ( $Z$ ). sehingga, apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pelanggan ( $Z$ ) pada Taksi Blue Bird di Jakarta Selatan maka perusahaan perlu untuk memaksimalkan dan mengevaluasi kembali harga ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ). temuan penelitian dari pembahasan Analisis Jalur yaitu analisis sub struktur 1 dan sub struktur 2 maka ditemukan untuk menuju jalur loyalitas pelanggan ( $Z$ ), dapat dipilih jalur harga ( $X_2$ ) karena memiliki nilai yang lebih tinggi disbanding dengan jalur kualitas pelayanan ( $X_1$ ). Untuk itu maka dipilihlah jalur yang paling efektif :  $X_2 \rightarrow Y \rightarrow Z$

Kata Kunci : kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), kepuasan pelanggan ( $Y$ ), loyalitas pelanggan ( $Z$ ).

## Abstract

The problem in this study wanted to find out the factors that may affect customer loyalty Blue Bird taxi South Jakarta. The purpose of this research is to find out whether there is a significant influence of quality of service (X 1), price (X 2), against the customer satisfaction (Y) and its impact on customer loyalty (Z) in the Blue Bird taxi South Jakarta. The data collected with spread 100 respondents who is a customer of Blue Bird taxi. Methodology this research is quantitative research, where data collection is done through observation and question form/questionnaire. The data collected is treated with associative analysis approach and analysis done by the method of lines (path analysis). Based on the results of the research it is known that simultaneously between (X 2) and customer satisfaction (Y) have significantly to influence customer loyalty (Z). so, if the company wants to increase customer loyalty (Z) on Taxi Blue Bird of South Jakarta, then companies need to maximise and re-evaluate prices (X 2) and customer satisfaction (Y). research findings from the discussion of the path analysis i.e. analysis of the structure of the sub 1 and sub 2 structure is then found to track customer loyalty (Z), selectable line price (X 2) because it has a higher value than with quality of service (X 1). For it was then the most effective line:  $X_2 \rightarrow Y \rightarrow Z$

Keywords: quality of service (X 1), price (X 2), customer satisfaction (Y), customer loyalty (Z).