



**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN  
PELAYARAN NUSANTARA PANURJWAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh :**

Irene Dini Pramono  
2417010031

UNIVERSITAS TRILOGI  
Program Studi Manajemen S1  
JAKARTA  
2025



### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Irene Dini Pramono
NIM	: 2417010031
Jenjang Pendidikan	: Strata-1
Program Studi	: Manajemen
Judul	: Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjawan.
Tanggal Sidang	: 19 Agustus 2025

Disetujui Oleh:

( Asep Imam Sujoni Sungkawa, SE., MM. )

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

( Dr. Aty Herawati )

Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan  
Humaniora

Diketahui Oleh:

( Fanny Suzuda Pohan, SE., MM. )

Ketua Program Studi Manajemen


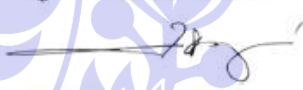


### LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Pada hari, Selasa, 19 Agustus 2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tugas Akhir dengan topik penelitian: “Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan” untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Irene Dini Pramono  
NIM : 2417010031  
Program Studi : Manajemen

telah dinyatakan .....**LULUS**..... oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Yocki Pramudya A, SE. MM.	- Ketua Sidang	
2. Asep Imam Sujoni Sungkawa, SE., MM.	- Dosen Pembimbing	



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarsime (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 25 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



(Irene Dini Pramono)



## SURAT PERSETUJUAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. PERUSAHAAN PELAYARAN NUSANTARA PANURJWAN

Disusun oleh:

Nama : Irene Dini Pramono  
NIM : 2417010031  
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana/Magister\*) pada Program Studi Manajemen Universitas Trilogi.

Jakarta, 6 Agustus 2025

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
(Asep Imam Sujoni Sungkawa, SE., MM)

  
(Fanny Suzuda Pohan, SE., MM.)

Catatan :

\*) Coret Yang Tidak Perlu

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa pada PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa yang pernah menggunakan jasa PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan pada dua tahun terakhir.

Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan lebih dari satu tahun. Analisa dilakukan dengan menggunakan PLS-SEM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan Promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan

**Kata Kunci :** Harga; Promosi; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya serta memberikan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN PELAYARAN NUSANTARA PANURJWAN”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Orang tua saya saya berterima kasih telah senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Pramono Hari Adi selaku Rektor Universitas Trilogi Jakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Menyusun skripsi.
3. Ibu Dr. Anies Lastiati, SE., Ak., MHRM., M.Ed. St., CA selaku Wakil Rektor Bidang Pembelajaran dan Kemahasiswaan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Menyusun skripsi.
4. Ibu Fanny Suzuda Pohan., SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Menyusun skripsi.
5. Dosen pembimbing skripsi saya Bapak Asep Imam Sujoni Sungkawa, SE., MM. atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Bapak Yocki Pramudya Ananda, SE. MM. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi.
7. Teman dekat saya yang memberikan semangat, dukungan serta menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh

dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perubahan karya ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya. Semoga ini membawa manfaat

**Jakarta, 25 Agustus 2025**

**Penulis**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batas Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
1.6 Sistematis Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Harga.....	7
2.2 Promosi .....	7
2.3 Kualitas Layanan .....	8
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.5 Keagenan Kapal.....	10
2.6 Penelitian Terdahulu .....	11
2.7 Kerangka Penelitian.....	13
2.8 Hipotesa Penelitian .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>

4.1	Jenis Penelitian .....	15
4.2	Populasi dan Sample .....	15
3.2.1	Populasi .....	15
3.2.2	Sample .....	15
4.3	Variabel Operasional .....	16
3.3.1	Variabel Dependen (Variabel terikat) .....	16
3.3.2	Variabel Independen (Variabel bebas) .....	16
4.4	Metode Pengumpulan Data .....	17
4.5	Teknik Analisis Data .....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>21</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	21
4.1.1	Kriteria Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
4.2	Hasil Penelitian .....	21
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	21
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi .....	24
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	27
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	30
4.3	Uji Analisis .....	32
4.4	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	33
4.4.1	Uji Validitas Konvergen .....	33
4.4.2	Average Variance Extracted (AVE) .....	34
4.4.3	Composite Reliability .....	35
4.5	Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	36
4.5.1	Cross Loading .....	36
4.6	Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	36
4.6.1	Path Coefficients .....	36
4.6.2	R- Square .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>41</b>
5.1	Kesimpulan .....	41
5.2	Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>48</b>