

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PT. INTEGRASI AVIASI SOLUSI PALEMBANG



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan
Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Firda Amalia
NPM 062240612764

Dosen Pembimbing:

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001

Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd
NIP 196802181993032001

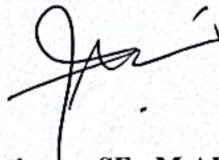
**PROGRAM STUDI D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PT. INTEGRASI AVIASI SOLUSI PALEMBANG disusun oleh **Firda Amalia (NIM 062240612764)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar Skripsi**.

Pembimbing I



Dr. Heri Setiawan SE., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001

Pembimbing II

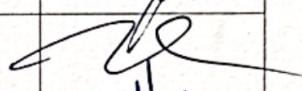
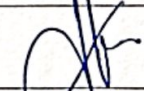
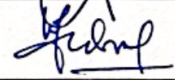


Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd
NIP 196802181993032001

LEMBAR PENGESAHAN

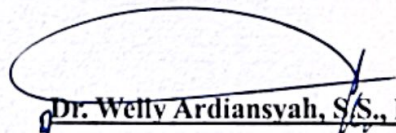
Judul Skripsi:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PT. INTEGRASI AVIASI SOLUSI PALEMBANG disusun oleh **Firda Amalia** (NIM 062240612764) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada hari Rabu, tanggal 24 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tnda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd NIP 197408172006041001	
Anggota Penguji 1	Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd NIP 196802181993032001	
Anggota Penguji 2	Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par NIP 199206082019032025	
Anggota Penguji 3	Wirda Ningsih, S.Pd., M.A NIP 198812012022032001	

Disetujui oleh:

**Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd
NIP 197408172006041001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama ; Firda Amalia
NPM ; 062240612764
Tahun Masuk : 2022
Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak / instansi lain, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan / atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 10 Juli 2022



Firda Amalia
NIM 062240612764

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pada PT Integrasi Aviassi Solusi Palembang” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada PT Integrasi Aviassi Solusi Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 10 Juli 2026



Firda Amalia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak pernah mengatakan hidup ini mudah. Tetapi 2x Allah berjanji fa inna ma’al-‘usri yusra, inna ma’al-‘usri yusra Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

-QS. Al-insyirah: 5-6-

"Apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu, dan apa yang melewatkanmu tidak akan pernah ditakdirkan untukmu."

-Firda Amalia-

Saya Persembahkan Kepada:

1. Diri saya yang telah berjuang unruk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya selama 4 Tahun
2. Ibu dan Ayah Tercinta
3. Keluarga besar yang saya sayangi
4. Teman seperjuangan 8 BPA, 8 BPB dan 8 BPM angkatan 2022
5. Almamater Politeknik Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan Skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan masukan berupa saran, dorongan, bimbingan serta petunjuk secara langsung dari pembimbing dan pihak lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Dosen dan Segenap Staf Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Ami Fadari, Ibu Margaret Pricilia Sitinjak, Bapak Lukman Rafi'I, Bapak Hendra Surya beserta seluruh staf yang telah memberikan akses penuh kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Integrasi Aviasi Solusi Palembang.
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
9. Ibu tercinta, Ibu Mira Artika, terima kasih atas cinta yang begitu tulus, doa yang tidak pernah terputus, serta kasih sayang yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidup penulis. Setiap doa yang Ibu panjatkan menjadi kekuatan yang mengantarkan saya hingga berada di titik ini. Tidak ada pencapaian yang dapat saya raih tanpa dukungan dan pengorbanan Ibu. Dengan penuh cinta dan rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu sebagai ungkapan terima

kasih atas segala kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang, dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

10. Ayah tercinta, Bapak Hidayat, terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, dan kerja keras yang telah Ayah lakukan demi kebahagiaan dan masa depan penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya jasa Ayah dalam setiap langkah kehidupan penulis. Di balik setiap pencapaian yang penulis raih, terdapat doa, dukungan, dan pengorbanan Ayah yang tidak pernah terlihat namun selalu penulis rasakan. Keteguhan, tanggung jawab, dan kasih sayang yang Ayah berikan menjadi pelajaran berharga yang akan selalu penulis ingat sepanjang hidup. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa hormat, cinta, dan terima kasih atas segala yang telah Ayah berikan. Semoga Ayah selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.
11. Saudara kandung, adik adik penulis Oktania Dwi Aidillia Fitri dan M. Aldoni Kusuma Wardana. yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebahagiaan di setiap langkah perjalanan penulis.
12. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, M. Ilham Firmansyah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih atas dukungan, perhatian, kesabaran, serta semangat yang selalu diberikan di setiap proses yang penulis jalani. Semoga segala kebaikan, dukungan, dan doa yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik, serta semoga kita selalu diberikan kemudahan dan kesuksesan dalam meraih cita-cita dan impian di masa depan.
13. Sahabat dan teman tercinta, Syalaisyah Putri Kansya, Inez Artanti, dan Puan Maharani yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan bertanya ketika penulis mengalami kesulitan selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini.

14. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya kelas 8 BPA, BPB, BPM yang telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan kepada Penulis.
15. Dan terakhir, Firda Amalia selaku penulis yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga berada di titik ini. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun pernah merasa lelah, ragu, dan ingin berhenti. Setiap proses yang dilalui, setiap air mata yang jatuh, dan setiap usaha yang diberikan telah membawa diri ini semakin dekat dengan tujuan yang diimpikan. Skripsi ini menjadi bukti bahwa kerja keras, kesabaran, dan ketekunan tidak pernah mengkhianati hasil. Tetaplah bangga pada diri sendiri atas segala pencapaian yang telah diraih, dan teruslah melangkah untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih besar di masa depan.

Demikian ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, 10 Juli 2026



Firda Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori yang Menunjang Penelitian	11
2.2.1 Harga.....	11
2.2.2 Kualitas Layanan	12
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	17
2.4.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18

2.4.6 Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.4.7 Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek, Lokasi dan Periode Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Data Primer.....	22
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	23
3.4.2 Dokumentasi	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	24
3.5.2 Variabel Mediasi (<i>Intervening Variable</i>).....	25
3.5.3 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	27
3.6.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	27
3.6.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
4.1.4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
4.1.5 <i>Structural Model</i>	54
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	57
4.2.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	58

4.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.2.6 Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.2.7 Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
BAB V PENUTUP	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Skala Penilaian	23
Tabel 3. 2 Kriteria Nilai R-Square	29
Tabel 3. 3 Kriteria F-Square	29
Tabel 4. 1 Pernyataan Screening	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 4 Nilai Outer Loading	40
Tabel 4. 5 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	41
Tabel 4. 6 Nilai Fornell-Larcker Criterion	42
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	43
Tabel 4. 8 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	44
Tabel 4. 9 Nilai R-Square	45
Tabel 4. 10 Nilai F-Square	46
Tabel 4. 11 Nilai Q-Square	47
Tabel 4. 12 Nilai Path Coefficient	49
Tabel 4. 13 Nilai Indirect Effect	50
Tabel 4. 14 Nilai Total Effect	51
Tabel 4. 15 Model Fit	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	15
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	37
Gambar 4. 2 Structural Model.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Persetujuan Izin Pengambilan Data
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
Lampiran 6	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
Lampiran 8	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
Lampiran 9	Hasil Penyebaran Kuesioner
Lampiran 10	Hasil Olah Data Kuesioner SEM-PLS
Lampiran 11	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 12	Lembar Revisi Ujian Pembimbing 1
Lampiran 13	Lembar Revisi Ujian Pembimbing 2
Lampiran 14	Lembar Revisi Ujian Pembimbing 3
Lampiran 15	Lembar Revisi Ujian Pembimbing 4
Lampiran 16	Lembar Pelaksanaan Revisi