

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU
SMARTFREN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi
Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)**

SKRIPSI

OLEH :

UNDI DIAN NUFRIKHAT

202010325366



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Smartfren melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Undi Dian Nufrikhat
Nomor Pokok : 202010325366
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian : 16 Juli 2024
Skripsi

Jakarta, 30 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101



Dr. Ari Sulistyowati, S.E., M.M

NIDN. 0331078303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap
Loyalitas Pelanggan Kartu Smartfren melalui
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Undi Dian Nufrikhat

Nomor Pokok : 202010325366

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 30 Juli 2024.

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M
NIDN. 0304116501

Sekretaris Tim Penguji : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M
NIDN. 0319079101

Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Undi Dian Nufrikhat
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325366
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Mei 2000
Alamat : Perum. Kartika Wanasari 2 Blok EB
No. 11 RT003/036 Jl. Cendrawasih 5,
Cibitung, Kab. Bekasi, 17520.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Smartfren melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Undi Dian Nufrikhat
202010325366

ABSTRAK

Undi Dian Nufrikhat, 202010325366. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Smartfren melalui Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu Smartfren melalui kepuasan pelanggan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh rendahnya loyalitas pelanggan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya terhadap penggunaan provider Smartfren. Berdasarkan hasil pra-survei, ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh Smartfren, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada citra merek dan kualitas produk.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang menggunakan kartu Smartfren. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik regresi untuk menguji pengaruh variabel independen (citra merek dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan citra merek dan kualitas produk Smartfren dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Smartfren perlu terus memperbaiki dan mempertahankan citra merek serta kualitas produk mereka untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Smartfren

ABSTRACT

Undi Dian Nufrikhat, 202010325366. *The influence of brand image and product quality on customer loyalty smartfren provider is mediated by customer satisfaction*

This study aims to analyze the influence of brand image and product quality on customer loyalty of Smartfren cards through customer satisfaction. The background of this research is based on the low customer loyalty among students of Bhayangkara University Jakarta Raya towards the use of Smartfren providers. Based on the results of a pre-survey, it was found that most students felt dissatisfied with the services provided by Smartfren, indicating the need for improvements in brand image and product quality.

The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires distributed to students of the Faculty of Economics and Business, Bhayangkara University Jakarta Raya who use Smartfren cards. The obtained data were analyzed using regression techniques to test the influence of independent variables (brand image and product quality) on the dependent variable (customer loyalty) with customer satisfaction as an intervening variable. The results of the study show that brand image and product quality have a positive and significant effect on customer loyalty both directly and through customer satisfaction. This means that improving the brand image and product quality of Smartfren can increase customer satisfaction, which in turn enhances customer loyalty. Therefore, Smartfren needs to continuously improve and maintain their brand image and product quality to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Brand Image, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Smartfren.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui skripsi ini penulis meneliti bagaimana Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Smartfren melalui Kepuasan Pelanggan. Semoga proposal ini dapat berguna bagi peneliti, objek peneliti, pembacayang membaca penelitian ini dan khususnya untuk mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis guna menyempurnakan kembali penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti, serta bermanfaat untuk pembaca yang mencari referensi bahan bacaan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC)
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas Unggulan Manajemen Angkatan 2020
5. Bapak Dr. Yayan Hendayana selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ari Sulistyowati SE., MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberi

bimbingan, dukungan, serta ilmu dalam penyelesaian skripsi.

6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dilingkungan FEB UBJ, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu saya selama menempuh pendidikan S-1 ini.
7. Teristimewa kepada orang tua saya yaitu Bapak Omang Fatchurrochman dan Ibu Ai Rosmawati beserta keluarga atas cinta dan kasih sayang, kesabaran dan dukunganyang selalu diberikan dan juga telah memberikan dukungan, motivasi, dandoa selama penyusunan skripsi.
8. Sahabat saya, Dilla Agista Ningrum., S.M yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.

Jakarta, 30 Juli 2024

Penulis

Undi Dian Nufrikhat

NPM 202010325366

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teoritis	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.2 Faktor Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.2 Citra Merek	16
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek	16
2.1.2.2 Faktor Citra Merek	17
2.1.2.3 Indikator Citra Merek	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk	20
2.1.3.2 Faktor Kualitas Produk	21

2.1.3.3	Dimensi Kualitas Produk	22
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2	Faktor Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4.1	Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Telaah Empiris.....	25
2.3	Kerangka Penelitian.....	33
2.3.1	Diduga Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.2	Diduga Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .	34
2.3.3	Diduga Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.3.4	Diduga Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.5	Diduga Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.3.6	Diduga Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.1.1	Jenis Penelitian	38
3.1.2	Jenis Sumber Data	38
3.2	Tahap Penelitian	39
3.3	Operasional Variabel.....	39
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.4.1	Waktu Penelitian.....	41
3.4.2	Tempat Penelitian	42
3.5	Populasi dan Sampel	42
3.5.1	Populasi.....	42
3.5.2	Sampel	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Skala Pengukuran	44
3.7.1	Skala Instrumen	44
3.8	Model Konseptual	45
3.9	Metode Analisa Data.....	45

3.9.1	Teknik Analisa Data	45
3.9.2	Tahapan Analisis PLS.....	46
3.9.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
3.9.2.2	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	48
3.9.2.3	Hipotesis Statistik	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Universitas	50
4.1.1	Profil Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.....	50
4.1.2	Struktur Organisasi	51
4.2	Deskripsi Data	51
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Deskripsi Responden.....	52
4.2.2	Deskripsi Umum	53
4.3	Hasil Analisis Data	56
4.3.1	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	56
4.3.2	<i>Convergent Validity</i> (Validasi Konvergen)	58
4.3.3	<i>Discriminant Validity</i> (Validasi Diskriminan).....	61
4.3.4	Uji Reliabilitas	67
4.3.5	Hasil Analisis Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	68
4.3.6	Hasil Analisis Pengujian Hipotesis.....	72
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.4.6	Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	79
BAB V PENUTUP.....		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Pengguna Dari 4 Operator di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	45
Gambar 4.1 Profil Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i>	52
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Berapa Lama Membeli Produk	56
Gambar 4.7 <i>Outer Model</i> Penelitian	57
Gambar 4.8 Grafik <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	66
Gambar 4.9 <i>Inner Model</i>	68
Gambar 4.10 R-Square	70
Gambar 4.11 Grafik F-Square	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Smartfren.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	41
Tabel 3.3 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk...55	
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i> Citra Merek	59
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer Loading</i> Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.6 Hasil <i>Outer Loading</i> Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.7 Hasil <i>Outer Loading</i> Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.8 Hasil <i>Fornell Larcker</i>	62
Tabel 4.9 Hasil <i>Cross Loading</i> Citra Merek	63
Tabel 4.10 Hasil <i>Cross Loading</i> Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i> Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.12 Hasil <i>Cross Loading</i> Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.13 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.14 <i>Construct Reliability And Validity</i>	67
Tabel 4.15 Nilai R-Square.....	69
Tabel 4.16 Nilai F-Square	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	73