

**PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS**

(Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)

S K R I P S I

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Disusun Oleh:

**Nama : Agustinus Nugroho
NIM : 16.05.51.0260
Program Studi : S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS

(Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)

Oleh:

Agustinus Nugroho

NIM: 16.05.51.0260

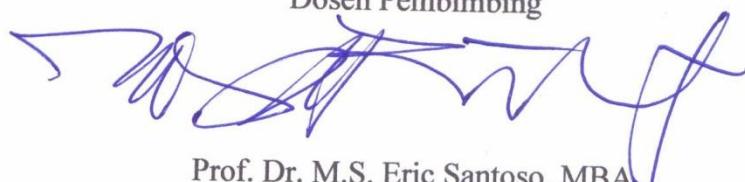
Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 25 Juni 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eric Santoso".

Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA

NIDN: 9990270608

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)

Oleh :

Nama : Agustinus Nugroho
N I M : 16.05.51.0260
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : Juli 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Merangkap Pengaji 1)

Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA
NIDN : 9990270608


Pengaji II

Dr. Alimuddin Rizal, M.M.
NIDN : 0610106301


Pengaji III

Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si.
NIDN : 0027037101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si.
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Agustinus Nugroho

NIM : 16.05.51.0260

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila Saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 25 Juni 2020

Yang menyatakan,

(Agustinus Nugroho)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak, Ibu, dan Adik tercinta yang selalu memotivasi dan memberikan kasih sayang.
2. Sahabat dan pacar yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Teman-teman kelas Manajemen B2 angkatan 2016 yang terus bersama-sama dalam mencari ilmu.
4. Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
5. Seluruh Dosen Pengajar yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya.

(Agustinus Nugroho)

MOTTO

“Karena itu, saudara-saudaraku yang kekasih, berdirilah teguh, jangan goyah, dan giatlah selalu dalam pekerjaan Tuhan! Sebab kamu tahu, bahwa dalam persekutuan dengan Tuhan jerih payahmu tidak sia-sia” I Korintus 15:58

“Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah mengeringkan tulang” Amsal 17:22

“Berserulah kepadaKu, maka Aku akan menjawab engkau dan akan memberitahukan kepadamu hal-hal yang besar dan yang tidak terpahami, yakni hal-hal yang tidak kauketahui” Yeremia 33:3

ABSTRAK

PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS

(Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)

Oleh : Agustinus Nugroho

16.05.51.0260

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh dari nilai produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas pada pelanggan kartu Telkomsel di Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kartu Telkomsel di kota Semarang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 125 responden. Data diolah untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel nilai produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci: Nilai Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas.

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE, BRAND IMAGE ON CONSUMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON LOYALTY

(Study on Telkomsel Card Customers in Semarang)

By : Agustinus Nugroho

16.05.51.0260

This research was conducted to analyze the effect of customer value and brand image on consumer satisfaction and influence it on loyalty to Telkomsel card customers in Semarang. The type of data used is primary data obtained directly from sources using a questionnaire. The population in this study is Telkomsel card customers in the city of Semarang, by taking a sample using purposive sampling technique with a total sample of 125 respondents. Data is processed for hypothesis testing using multiple linear regression. The test result obtained that the customer value variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction, brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction, consumer satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.

Keyword : Customer Value, Brand Image, Consumer Satisfaction and Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karuniaNya, peneliti mampu menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH NILAI PRODUK, CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penyusunan laporan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun kendala tersebut dapat dilalui berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan kesempatan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen.
4. Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Bapak, Ibu dan Adik yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

7. Sahabat dan pacar yang turut memberikan semangat dan dukungan.
8. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Manajemen B2 angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini.

Semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pembaca sehingga dapat menjadi referensi pembaca dalam penelitiannya. Atas perhatiannya penulis ucapan terimakasih.

Semarang, 25 Juni 2020

Penulis

Agustinus Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Loyalitas	11
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3. Nilai Produk	24
2.1.4. Citra Merek	28
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	34
2.3. Hipotesis.....	38
2.4. Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	43
3.2. Jenis Penelitian.....	43
3.3. Populasi dan Sampel	44

3.4. Jenis Pengambilan Data	45
3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel	46
3.6. Skala Pengukuran Variabel	48
3.7. Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.8. Analisis Data	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Sampel.....	54
4.2. Deskripsi Variabel.....	58
4.3. Pengujian Instrumen.....	62
4.3.1. Uji Validitas	62
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	67
4.4. Analisis Data	67
4.4.1. Uji Model	68
a. Uji F	68
b. Uji Koefisien Determinasi	69
4.4.2. Uji Hipotesis.....	70
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	70
b. Analisis Regresi	71
4.5. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	
5.1.Kesimpulan.....	75
5.2. Keterbatasan	75
5.3. Implikasi Manajerial	76
5.4. Rekomendasi Penelitian Berikut	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengguna Kartu Telkomsel	4
Tabel 1.2. Alasan Responden.....	5
Tabel 1.3. Citra Telkomsel di Mata Responden.....	6
Tabel 1.4. Kepuasan Responden	6
Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1. Definisi Konsep & Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1. Deskripsi Kuesioner	55
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3. Usia Responden.....	56
Tabel 4.4. Lama Pemakaian Kartu oleh Responden	57
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Nilai Produk (X1)	58
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Citra Merek (X2).....	59
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	60
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Loyalitas (Y2)	61
Tabel 4.9. Validitas Nilai Produk.....	63
Tabel 4.10. Validitas Citra Merek	64
Tabel 4.11. Validitas Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.12. Validitas Loyalitas	65
Tabels 4.13. Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Pengguna Data Seluler.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Tabel Identitas dan Tabulasi Data	91
Lampiran 3. Tabel Deskripsi Responden	112
Lampiran 4. Tabel Statistik Deskripsi Variabel	114
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	125
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	135
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	137
Lampiran 8. Catatan Konsultasi dan Bimbingan	141
Lampiran 9. Keterangan Bebas Turnitin.....	143