

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Penggunaan Produk Apple iPhone pada Masyarakat Di Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND
BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION
(Study of Use of Apple iPhone Products in Yogyakarta Society)***



Oleh
**ANDY MAULANA PUTRA
20180410186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Penggunaan Produk Apple iPhone pada Masyarakat Di Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND
BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION
(Study of Use of Apple iPhone Products in Yogyakarta Society)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh
ANDY MAULANA PUTRA
20180410186

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Andy Maulana Putra

Nomor Mahasiswa : 20180410186

Menyatakan bahwa saya membuat skripsi ini yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Penggunaan Produk Apple iPhone pada Masyarakat Di Yogyakarta)**" belum ada yang pernah mengajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, serta sepanjang saya membuat karya tulis ini tidak terdapat karya yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacuan serta didalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 Maret 2022



Andy Maulana Putra

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, kedua orang tua saya Bapak Walidi dan Ibu Sumirat Siti Budi Handayani. Terima kasih yang teramat besar untuk segala bentuk doa, dukungan, dorongan, serta kasih sayang telah kalian berikan hingga saat ini.
2. Nenek, paman, tante, sepupu, ipar, dan semua keluarga besar yang telah memberikan pesan dan kesan dalam hidup.
3. Dosen pembimbing skripsi Sutrisno Wibowo, SE., MM. yang telah meluangkan waktunya dan kesabarannya untuk membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Terima kasih untuk Rizki Titabaia yang telah mendukung saya selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih untuk Arga, Panji, Aulia dan Dian yang telah mendukung saya dari awal kuliah sampai tahap akhir untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih kepada kalian yang telah menjadi tempat berbagi suka maupun duka, serta memberikan dorongan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan doa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang penulis susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
3. Sutrisno Wibowo, SE., MM. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala bantuannya.
5. Seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala bantuan dan layanannya, sehingga penulis dapat memperoleh literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan studi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini yang masih banyak kekurangan, sehingga saran, masukan, dan kritik membangun sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya praktisi di bidang manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 18 Maret 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a circular initial followed by a stylized name.

Andy Maulana Putra

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iv
<u>PERNYATAAN</u>	v
<u>MOTTO</u>	vi
<u>PERSEMBAHAN</u>	vii
<u>INTISARI</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
<u>KATA PENGANTAR</u>	x
<u>DAFTAR ISI</u>	7
<u>DAFTAR TABEL</u>	9
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	10
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	11
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah Penelitian</u>	5
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	5
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	6
<u>BAB II</u>	8
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	8
<u>A. Landasan Teori</u>	8
<u>B. Tinjauan Penelitian Terdahulu</u>	15
<u>C. Pengembangan Hipotesis</u>	20
<u>D. Model Penelitian</u>	31
<u>BAB III</u>	33
<u>METODE PENELITIAN</u>	33
<u>A. Objek dan Subjek Penelitian</u>	33
<u>B. Jenis Data</u>	33

<u>C.</u>	<u>Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel</u>	34
<u>D.</u>	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	35
<u>E.</u>	<u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u>	35
<u>F.</u>	<u>Uji Kualitas Instrumen</u>	37
<u>G.</u>	<u>Alat Analisis dan Uji Hipotesis</u>	38
<u>BAB IV</u>	44
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	44
<u>A.</u>	<u>Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</u>	44
<u>B.</u>	<u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u>	48
<u>D.</u>	<u>Hasil Penelitian</u>	56
<u>E.</u>	<u>Uji Outlier</u>	61
<u>F.</u>	<u>Pengujian Hipotesis</u>	69
<u>G.</u>	<u>Pembahasan</u>	76
<u>BAB V</u>	84
<u>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN</u>	84
<u>SARAN/IMPLIKASI KEBIJAKAN</u>	84
<u>A.</u>	<u>Simpulan</u>	84
<u>B.</u>	<u>Keterbatasan</u>	85
<u>C.</u>	<u>Saran</u>	85
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	87
<u>LAMPIRAN</u>	90

DAFTAR TABEL

<u>TABEL 1. 1 Market Share Merek Smartphone di Indonesia 2021</u>	3
<u>TABEL 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu</u>	15
<u>TABEL 3. 1 Skala Likert</u>	35
<u>TABEL 3. 2 Definisi Operasional</u>	36
<u>TABEL 3. 3 Kriteria Good of Fit</u>	43
<u>TABEL 4. 1 Hasil Karakteristik Jenis Kelamin</u>	45
<u>TABEL 4. 2 Hasil Karakteristik Usia</u>	46
<u>TABEL 4. 3 Hasil Karakteristik Pekerjaan</u>	47
<u>TABEL 4. 4 Hasil Karakteristik Domisili</u>	48
<u>TABEL 4. 5 Hasil Uji Validitas</u>	49
<u>TABEL 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas</u>	51
<u>TABEL 4. 7 Interpretasi Kelas Interval</u>	52
<u>TABEL 4. 8 Statistik Deskriptif Kualitas Produk</u>	52
<u>TABEL 4. 9 Statistik Deskriptif Persepsi Harga</u>	53
<u>TABEL 4. 10 Statistik Deskriptif Citra Merek</u>	54
<u>TABEL 4. 11 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan</u>	55
<u>TABEL 4. 12 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan</u>	56
<u>TABEL 4. 13 Hasil Assessment of Normality</u>	60
<u>TABEL 4. 14 Hasil Pengujian Outlier</u>	62
<u>TABEL 4. 15 Hasil Computation of Degrees of Freedom</u>	63
<u>TABEL 4. 16 Hasil Uji Goodness of Fit Indeks</u>	64
<u>TABEL 4. 17 Hasil RMSEA</u>	65
<u>TABEL 4. 18 Hasil GFI</u>	65
<u>TABEL 4. 19 Hasil AGFI</u>	66
<u>TABEL 4. 20 Hasil CMIN/DF</u>	67
<u>TABEL 4. 21 Hasil TLI</u>	67
<u>TABEL 4. 22 Hasil CFI</u>	68
<u>TABEL 4. 23 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung</u>	69
<u>TABEL 4. 24 Hasil Standardized Direct Effects</u>	73
<u>TABEL 4. 25 Hasil Standardized Indirect Effects</u>	73
<u>TABEL 4. 26 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung</u>	73

DAFTAR GAMBAR

<u>GAMBAR 2. 1 Model Penelitian</u>	31
<u>GAMBAR 4. 1 Diagram Jalur</u>	58
<u>GAMBAR 4. 2 Persamaan Struktural</u>	59
<u>GAMBAR 4. 3 Hasil dari Degree Of Freedom</u>	62

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</u>	91
<u>Lampiran 2 Data Responden</u>	96
<u>Lampiran 3 Uji Validitas</u>	101
<u>Lampiran 4 Uji Reliabilitas</u>	102
<u>Lampiran 5 Statistik Deskriptif</u>	104
<u>Lampiran 6 Persamaan Struktural</u>	106
<u>Lampiran 7 Uji Normalitas</u>	108
<u>Lampiran 8 Uji Outlier</u>	109
<u>Lampiran 9 Computation of Degrees of Freedom</u>	113
<u>Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit Indeks</u>	114
<u>Lampiran 11 Uji Hipotesis Secara Langsung</u>	115
<u>Lampiran 12 Uji Hipotesis Tidak Langsung</u>	116
<u>Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi</u>	118