

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pengguna iPhone di Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION***

(iPhone User Case Study in Yogyakarta)



Oleh :

Imam Panji Kusuma

20180410195

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pengguna iPhone di Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION***

(iPhone User Case Study in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh :

Imam Panji Kusuma

20180410195

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Imam Panji Kusuma

Nomor Mahasiswa : 20180410195

Menyatakan bahwa saya membuat skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna iPhone 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 di acuan serta di dalam 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, 2 April 2023




Imam Panji Kusuma

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat dan salam tak lupa kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Kupersembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

1. Keluarga tercinta dari penulis yaitu, Bapak Sugiyono, Ibu Heni Dwi Purwanti, Kakek dan Nenek
2. Sahabat-sahabat saya, Andy Maulana Putra, Arga Ramaditya, Wisnu Nofa Setya aji, Mochamad Aldi Afan, dan Cahya Indra Atmaja
3. Semua teman-teman saya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, terima kasih telah menjadi teman saat kuliah dan berbagi ilmu serta pengalaman yang berharga
4. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, Kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna iPhone di Yogyakarta).”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si, selaku kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini

5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti
6. Ayah, Ibu, Kakek dan Nenek saya yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a yang terbaik bagi anak-anaknya
7. Sahabat-sahabat saya Andy Maulana Putra, Arga Ramaditya, Nova Wisnu Setya aji, Mochamad Aldi Afan dan Cahya Indra Atmaja yang telah setia dan bersedia menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan peneliti untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 2023



Imam Panji Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	12
C. Pengembangan Hipotesis	18
D. Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek dan Subjek Penelitian	27
B. Jenis Data	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30

F. Uji Kualitas Instrumen	31
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Karakteristik Responden.....	40
C. Analisis Deskriptif.....	42
D. Analisis Data	46
E. Pengujian Hipotesis.....	59
F. Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	75
A. Simpulan	75
B. Keterbatasan.....	75
C. Saran Peneliti.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian.....	30
Tabel 3. 3 Kriteria Good of Fit	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian.....	40
Tabel 4. 2 Tafsiran Nilai Rata-Rata	42
Tabel 4. 3 Nilai Rata-Rata Pertanyaan Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 4. 4 Nilai Rata-Rata Pertanyaan Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Pertanyaan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Outlier	53
Tabel 4. 11 Hasil Computation of Degrees of Freedom.....	57
Tabel 4. 12 Menilai Goodness of Fit.....	57
Tabel 4. 13 Hubungan Antar Variabel.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Standardized Direct Effect	62
Tabel 4. 15 Hasil Standardized Indirect Effects.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Penjualan iPhone 2017-2021.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 4. 1 Logo iPhone.....	40
Gambar 4. 2 Diagram Alur	47
Gambar 4. 3 Persamaan Struktural.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2 Data Responden	89
Lampiran 3 Uji Validitas	96
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	97
Lampiran 5 Statistik Deskriptif	98
Lampiran 6 Model Penelitian Struktural	99
Lampiran 7 Uji Normalitas	100
Lampiran 8 Uji Outlier	101
Lampiran 9 Computation of Degrees of Freedom	104
Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit Indeks	105
Lampiran 11 Uji Hipotesis Secara Langsung	106
Lampiran 12 Uji Hipotesis Tidak Langsung	108
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi	111