

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK,
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE MEREK
OPPO**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PERCEIVED PRODUCT
QUALITY, PRICE PERCEPTION ON SATISFACTION TO INCREASE
CUSTOMER LOYALTY OF OPPO BRAND SMARTPHONES***



Disusun Oleh:

LILIS PUJIATI

(20190410425)

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

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK,
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE MEREK
OPPO**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PERCEIVED PRODUCT
QUALITY, PRICE PERCEPTION ON SATISFACTION TO INCREASE
CUSTOMER LOYALTY OF OPPO BRAND SMARTPHONES***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**LILIS PUJIATI
(20190410425)**

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Lilis Pujiati

Nomor Mahasiswa : 20190410425

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE MEREK OPPO”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran dalam isi penelitian ini sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapat sanksi jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 26 Mei 2023



NIM. 20190410425

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdalah dan atas kuasa serta kehendak Allah SWT, saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang tanpa henti mendoakan, mendukung serta membantu saya dalam pengerjaan karya tulis ini.

1. Kepada orang tua saya yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat secara lahir dan batin serta selalu mengucapkan nama saya dalam setiap doa.
2. Kepada teman-teman saya program studi Manajemen kelas J angkatan 2019, dan seluruh teman-teman angkatan 2019, terima kasih telah memberikan cerita dan pengalaman selama saya menjalani pembelajaran di bangku kuliah.
3. Kepada semua teman-teman saya di organisasi IMM, Kamadiksi, Kamagayo, dan Himadika yang telah menemani saya, memberikan semangat serta dukungannya. Saya ucapkan banyak terima kasih.
4. Kepada seluruh responden yang sukarela dan membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki keterbatasan, maka saya memohon maaf apabila terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Saya berharap pemilihan topik skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. 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 Wahyuningsih, S.E., M.Si selaku kaprodi manajemen yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi manajemen dengan baik.
4. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan banyak memberikan saran, nasihat,

arahan, ilmu, semangat, dukungan kepada saya dalam mengerjakan karya tulis ini.

5. Segenap Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan serta ilmu yang diberikan kepada saya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan dari keterbatasan yang saya miliki. Demikian, saya dengan senang hati menerima saran dan kritik yang mampu membuat pembangunan perbaikan skripsi ini lebih baik lagi.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan seluruh pihak yang mendukung saya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan seluruh pihak secara umum. Amiin yaa rabbal'alamin.

Yogyakarta, 26 Mei 2023



Lilis Pujiati

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	15
PENDAHULUAN.....	15
A. Latar Belakang	15
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	21
BAB II.....	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Landasan Teori.....	22
1. Citra Merek.....	22
2. Persepsi Kualitas Produk.....	25
3. Persepsi Harga	28
4. Kepuasan Pelanggan.....	29
5. Loyalitas Pelanggan.....	33
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Pengembangan Hipotesis	43
D. Model Penelitian	48
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN.....	49

A.	Objek dan Subjek Penelitian	49
B.	Jenis Data	49
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
E.	Definisi Operasional Variabel.....	51
F.	Uji Kualitas Instrumen	52
1.	Analisis Deskriptif.....	53
2.	Uji Validitas.....	53
3.	Uji Reliabilitas.....	54
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	54
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	62
1.	Gambaran Objek Penelitian.....	62
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	68
1.	Statistik Deskriptif.....	68
2.	Uji Validitas.....	72
3.	Uji Reliabilitas.....	73
C.	Pengujian Hipotesis (Uji Hipotesis).....	74
1.	Pembahasan Model Berdasarkan Teori.....	75
2.	Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	75
3.	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	76
4.	Input Matriks dan Estimasi Model	76
5.	Identifikasi Model Struktural	82
6.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	82
7.	Interpretasi dan model Modifikasi Model	85
D.	Pengujian Hipotesis.....	85
1.	Pengaruh Langsung	85
2.	Pengaruh tidak Langsung (Pengaruh Mediasi).....	90
E.	Pembahasan.....	92
BAB V	102
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	102

A. Kesimpulan	102
B. Keterbatasan Penelitian.....	103
C. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Global Smartphone Market Share	16
Tabel 1. 2 Smartphone Market Share in Indonesia	17
Tabel 2. 1 Pengembangan Hipotesis	35
Tabel 3. 1. Operasional Variabel.....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	68
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval.....	69
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	69
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	71
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Outliers	79
Tabel 4. 15 Identifikasi Model Struktural	82
Tabel 4. 16 Menilai Goodness of Fit.....	83
Tabel 4. 17 Hubungan antar variabel	86
Tabel 4. 18 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	90
Tabel 4. 19 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	48
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	75
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	76
Gambar 4. 3 Model Persamaan Struktural	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2. Karakteristik Responden	114
Lampiran 3. Statistik Deskriptif	116
Lampiran 4. Pemodelan SEM	119
Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	120
Lampiran 6. Uji Normalitas	122
Lampiran 7. Uji Outlier	123
Lampiran 8. Degree Of Freedom	129
Lampiran 9. Goodness Of Fit.....	130
Lampiran 10. Uji Hipotesis	131
Lampiran 11. Direct and Indirect (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung)...	133