

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MEREK, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Pengguna *Smartphone* Samsung Di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY, PERCEIVED
PRICE, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study at Samsung smartphone User in Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
FINKAN NABILA
20200410273

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Finkan Nabila

Nomor Mahasiswa : 20200410273

Menyatakan bahawa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG (Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di salah satu perguruan Tinggi, dan sejauh ini juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacua dalam naskah ini dan disebutkan 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, 28 Oktober 2023



Finkan Nabila

HALAMAN MOTTO

“ Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah kerjakan dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain).”

(QS. Al- Insyirah : 6-7)

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar bin Khattab)

“ Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* saja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya”

(Ferdiyandi)

“ Setiap Langkah harus diikuti dengan penyelesaian yang tepat”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmatnya, proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutaku Bapak IR. Adhari yang telah sabar dan bangga membesarkan putri bungsunya serta telah mendoakan penulis di setiap sujud-nya. Terimakasih sudah memberikan izin dan kepercayaan untuk merantau jauh, alhamdulillah kini putri bungsu ayah bisa berada di tahap ini.
2. Ibu Yeni Fahriani surgaku, seorang perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terbaik dari kerasnya dunia. Terima kasih sudah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh cinta umi menjadi penguat dan pengingat paling hebat, terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang,umi.
3. Kedua abangku, Fikran Maulana dan Fani Ikram. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh Pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat,doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Terimakasih sudah merelakan dan mengizinkan adik perempuan untuk merantau jauh.
4. Keluarga puteh & keluarga hananan yang tiada henti-hentinya memberikan doa dan dukungan selama penulisan skripsi.
5. Tengku Ryan, yang selalu memberikan semangat untuk terus melangkah, menjadi teman bertukar pikiran, teman keluh kesan, menemani proses penelitian dari pagi hingga malam hari dan menjadi support system penulis

dalam menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih atas waktu, doa dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

6. Sahabat penulis Salsa, Iffah, Faiza, Barlian, Furqan, Kemal, Zharfan, Akram dan Berryl yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan mendoakan penulis. Terima kasih telah menemani penulis berjuang.
7. Lilis Kurniawati, teman seperjuangan skripsi yang telah memberikan semangat setiap harinya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Erika, Tyas, Arum, Fairuz dan teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2020 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.
9. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, doa dan semangat kepada penulis selama ini.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT atas kuasanya yang selalu memberikan kemudahan, karunia dan rahmat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan Salam penulis persembahkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh persepsi kualitas produk, persepsi harga, citra merek terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan *smartphone* Samsung (Studi pada pengguna *smartphone* Samsung di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Penyusunan skripsi guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi disadari banyak dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah Menyusun strategi dan kebijakan serta visi dan misi Almater Tercinta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
4. Bapak Misbahul Anwar SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian Karya tulis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
6. Ayah dan Umi serta abang saya di kampung halaman yang memberikan dukungan dan bimbingan serta selalu mendoakan yang terbaik.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari penelitian ini.

Yogyakarta, 12 oktober 2023

Penulis,



Finkan Nabila

DAFTAR ISI

JUDUL	
HALAMAN PEGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Penurunan Hipotesis	32
D. Model Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
B. Jenis Data	43
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
F. Uji kualitas Instrumen	47
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	55
B. Uji Kualitas Instrumen	64
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	66
D. Pengujian hipotesis	79
E. Pembahasan (Interprestasi).....	85
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	95
A. Simpulan.....	95
B. Keterbatasan Penelitian	97
C. Saran/Implikasi Kebijakan	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Cooperation (IDC) pada tahun 2023	2
Tabel 1. 2 Daftar HP terlaris di dunia semester I-2023	4
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	46
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional	46
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	57
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	57
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Perkejaan	58
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval	60
Tabel 4. 7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4. 8 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	61
Tabel 4. 9 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4. 10 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4. 11 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Outliers</i>	71
Tabel 4. 16 Identifikasi Model Struktural.....	74
Tabel 4. 17 Menilai Goodness of fit.....	75
Tabel 4. 18 Hasil RMSEA	75
Tabel 4. 19 Hasil GFI	76
Tabel 4. 20 Hasil AGFI.....	77
Tabel 4. 21 Hasil CMIN/DF.....	77
Tabel 4. 22 Hasil TLI.....	78
Tabel 4. 23 Hasil CFI.....	78
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Hipotesis Antar Variabel.....	79
Tabel 4. 25 Hasil Sobel Test	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Model SEM.....	68
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	68
Gambar 4. 3 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden.....	109
Lampiran 3: Karakteristik Responden.....	113
Lampiran 4: Statistik Deskriptif.....	115
Lampiran 5: Uji Validitas	117
Lampiran 6: Uji Reliabilitas.....	118
Lampiran 7: Model Penelitian Struktural	119
Lampiran 8: Uji Normalitas	120
Lampiran 9: Uji Outlier	121
Lampiran 10: Degre Of Freedom	124
Lampiran 11: Goddnes of FIT.....	125
Lampiran 12: Uji Hipotesis.....	127
Lampiran 13: Sobel Test.....	128
Lampiran 14: Hasil Turnitin	129