

**PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PONSEL PINTAR SAMSUNG**

(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)

SKRIPSI

AKBAR ARIF

21160000191



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PONSEL PINTAR SAMSUNG**

(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)

SKRIPSI

AKBAR ARIF

21160000191



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PONSEL PINTAR SAMSUNG

(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya akan bersedia menerima sanksi suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 4 September 2020

AKBAR ARIF
NPM 21160000191

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

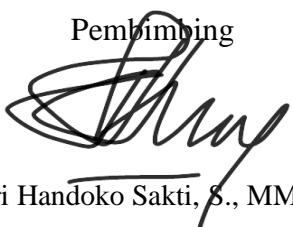
PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PONSEL PINTAR SAMSUNG

(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Sri Handoko Sakti, S., MMTr,CPFF dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi Syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 2 Februari 2021

Pembimbing



Sri Handoko Sakti, S., MMTr, CPFF

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PONSEL PINTAR SAMSUNG

(*Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara*)

Telah diuji dalam suatu siding Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada Tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai B

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Sri Handoko Sakti, S., MMTr, CPFF

(Pembimbing)
3. ; Imelda Aprileny,.SE.ME

(Anggota Penguji)
4. ; Asep Saefurahman,.SE.MSi

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam mempeoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Sri Handoko Sakti, S., MMTr, CPFF Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Imelda Aprileny,.SE.ME dan Asep Saefurahman,.SE.MSi yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.SC selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak dan Mamah yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, serta doa yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kakaku, adikku, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Terimakasih Ustad Yudi Firmansyah Al- Hafid, Heberon Surya Putra, Hadi Putro Kepada Guru spiritual atas motivasi, doa, dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman Seperjuangan Nurul Ihsan S.M., Fafidan Fadli, Arief Bagja Wicaksono, Gatot Ramadhan , M. Rizki Fadilah, Fajar Tri Hermawan S.M., Beni Alfani Isra, Dea Yuli Ranjani, Mutia, Savira, Rani, Fina.

HALAMAN PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akbar Arif
NPM : 21160000191
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PONSEL PINTAR SAMSUNG

(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan

Akbar Arif

Akbar Arif NPM : 21160000191 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Sri Handoko Sakti, S., MMTr,CPFF
PENGARUH CITRA MEREK, ATRIBUT PRODUK DAN KEPUSAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PONSEL PINTAR SAMSUNG	
<i>(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)</i>	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh citra merek, atribut produk terhadap kepuasaan dan loyalitas pelanggan pada ponsel pintar samsung (Wilayah kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis secara parsial dan simultan dengan bantuan SPSS versi 22.00. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pengguna ponsel pintar samsung. Sampel ini ditentuan berdasarkan metoda <i>purpose sampling</i>, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang di gunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan google form yang diukur dengan skala likert.</p>	
<p>Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pada variable citra merek secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Untuk hasil variabel atribut produk secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.Selanjutnya untuk hasil variabel kepuasaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, variabel citra merek ,atribut produk, dan kepuasaan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	
<p>Adapun dari keseluruhan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa secara parsial maupun simultan antara variable citra merek, atribut produk dan kepuasaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelanggan ponsel pintar Samsung.</p>	
Kata Kunci : Citra merek, Atribut produk, Kepuasaan, Loyalitas pelanggan	

Akbar Arif NPM : 21160000191 Program Studi S-1 Manajemen	Supervisor : Sri Handoko Sakti, S., MMTr,CPFF
THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT ATTRIBUTES AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF SAMSUNG SMARTPHONES	
<i>(Studi Kasus Wilayah Kelurahan Rawa Badak Utara Jakarta Utara)</i>	
ABSTRACT	
<p>This study aims to determine whether there is an effect of brand image, product attributes on customer satisfaction and loyalty on Samsung smartphones (Rawa Badak Utara Village, North Jakarta). This study uses a quantitative approach measured using multiple linear regression analysis, as well as partial and simultaneous hypothesis testing with the help of SPSS version 22.00. The target population in this study are Samsung smartphone users. This sample is determined based on the purposive sampling method, with a sample size of 100 respondents. The data used in this study are primary data. The data collection technique uses google form which is measured by a Likert scale.</p>	
<p>The results of this study prove that the brand image variable partially has no positive and insignificant effect on customer loyalty. For the results of the product attribute variable partially does not have a positive and insignificant effect on customer loyalty. Furthermore, for the research results, the satisfaction variable does not have a positive and insignificant effect on customer loyalty. Simultaneously, the variables of brand image, product attributes, and satisfaction do not have a significant effect on customer loyalty.</p>	
<p>As a whole, the results of this study can be explained that partially or simultaneously between the variables of brand image, product attributes and satisfaction with customer loyalty have a positive and insignificant effect on Samsung smartphone customers.</p>	
Kata Kunci : Brand image, product attributes, satisfaction, customer loyalty	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 LandasanTeori.....	11
2.2.1 Pemasaran	11
2.2.2 Pengertian perilaku konsumen	14
2.2.3 Citra Merek	16
2.2.4 Atribut Produk.....	19
2.2.5 Kepulan Pelanggan	21

2.2.6 Loyalitas Pelanggan	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas pelanggan	23
2.3.2 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas pelanggan	24
2.3.3 Pengaruh Kepuasaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	26
BAB III METODA PENELITIAN.....	27
3.1 Strategi Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi Penelitian.....	27
3.2.2 Sampel Penelitian	27
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Kuesiner.....	28
3.4 Operasionalisasi Variabel	28
3.5 Metoda dan Analisis Data	31
3.5.1 Metode Penyajian Data.....	32
3.5.2 Alat Analisis Stasistik Data	32
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	32
1.5.3.1 Analisis Koefisien	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	36
4.1.1 Visi dan Misi Budaya Perusahaan Samsung Indonesia.....	37
4.1.2 Logo dan identitas Perusahaan.....	37
4.2 Deskripsi Responden.....	38
4.2.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	38
4.2.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	39
4.2.3 Deskripsi responden berdasarkan berapa lama konsumen menggunakan handpone pintar Samsung.....	39
4.2.4 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	40
4.2.5 Deskripsi responden berdasarkan penghasilan	41
4.3 Deskripsi Data.....	42

4.3.1 Variabel Citra Merek (X1).....	42
4.3.2 Variabel Atribut Prodak(X2).....	43
4.3.3 Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3).....	43
4.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	45
4.4.1 Uji Validitas.....	45
4.4.1.1 Variabel Citra Merek (X1).....	45
4.4.1.2 Variabel Atribut Produk (X2).....	46
4.4.1.3 Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3).....	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	47
4.4.2.1 Variabel Citra Merek (X1).....	48
4.4.2.2 Variabel Atribut Produk (X2).....	49
4.4.2.3 Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3).....	49
4.5 Analisis Statistik Data	50
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	50
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi Simultan	53
4.5.3 Pengujian Hipotesis.....	54
4.5.3.1 Pengujian secara parsial	54
4.5.3.2 Pengujian Hipotesis Silmultan.....	55
4.5.4 Temuan Hasil Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
5.3 Keterbatasan	59
DAFTAR REFERENSI	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Canalys Smartphone Di Indonesia 2020	2
Tabel 2.1. Kerangka Konseptual	26
Tabel 3.1. Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner	28
Tabel 3.2. Indikator Variabel	30
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Berapa Lama Konsumen Menggunakan Handpone Pintar Samsung	39
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	41
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	45
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Atribut Produk (X2).....	46
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3).....	46
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	48
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Variabel Atribut Produk (X2)	48
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3)	49
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.14. Uji Realibilitas Instrumen	50
Tabel 4.15. Uji Koefisien Determinasi Parsial X ₁ dengan Y	51
Tabel 4.16. Uji Koefisien Determinasi Parsial X ₂ dengan Y	52
Tabel 4.17. Uji Koefisien Determinasi Parsial X ₃ dengan Y	53
Tabel 4.18. Hasil Koefisien Determinasi Simultan.....	53
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis Simultan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Peringkat Smartphone Di Indonesia Tahun 2020.....	2
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1. Diangram <i>Skala Likert</i> Variabel Citra Merek	42
Gambar 4.2. Diagram <i>Skala Likert</i> Variabel Atribut Produk	43
Gambar 4.3. Diagram <i>Skala Likert</i> Variabel Kepuasaan Pelanggan.....	44
Gambar 4.4. Diagram <i>Skala Likert</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Data Tabulasi Skor Variabel Citra Merek (X1)	68
Lampiran 3. Data Tabulasi Skor Variabel Atribut Produk (X2)	72
Lampiran 4. Data Tabulasi Skor Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3)	76
Lampiran 5. Data Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	80
Lampiran 6. Hasil Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	84
Lampiran 7. Hasil Validitas Variabel Atribut Produk (X2)	85
Lampiran 8. Hasil Validitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3)	86
Lampiran 9. Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
Lampiran 10. Hasil Uji Reabilitas Variabel Citra Merek (X1)	88
Lampiran 11. Hasil Uji Reabilitas Variabel Atribut Produk (X2)	89
Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (X3)	90
Lampiran 13. Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	91
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	92
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Silmultan	93
Lampiran 16. Surat Riset Penelitian	94
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	95