

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI
SURABAYA**



Oleh :

Achmad Nurdin Irmansyah

13.1.020.8624

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

Achmad Nurdin Irmansyah

13.1.020.8624

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ACHMAD NURDIN IRMANSYAH

NPM : 13.1.02.08624

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 20 Oktober 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

**Anggota : 1. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.
2. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.



Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : **ACHMAD NURDIN IRMANSYAH**

N.P.M : **13.1.02.08624**

Manyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI SURABAYA

Yang diajukan untuk diuji tanggal 20 Oktober 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat serta pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik di sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 20 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



Achmad Nurdin Irmansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Achmad Nurdin Irmansyah
NPM : 13.1.02.08624
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Januari 1996
Agama : Islam
Anak ke/Jumlah Saudara : 2 (dua) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Jl. Ronggojalu Perum. Griya mas wage Kav.46
Sidoarjo

B. ORANG TUA

Nama : Elly Rachmawati
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Ronggojalu Perum. Griya mas wage Kav.46
Sidoarjo/081233169276
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketabang III Surabaya Tahun 2001-2007
2. Tamat SLTP di SMPN 37 Surabaya Tahun 2007-2010
3. Tamat SLTA di SMA Giki 2 Surabaya Tahun 2010-2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-X	2013-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2016	PT.DattelMitra Asia	Karyawan	Elite FDA

Dibuat dengan sebenarnya

Achmad Nurdin Irmansyah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* XIAOMI DI SURABAYA”** dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu (S1) yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan kepada :

1. Allah yang telah mengabulkan doa-doa saya, meberikan ketabahan serta kesabaran dan kekuatan selama ini.
2. Ibu Dr. Nu Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M..selaku Dosen Pembimbing tercinta saya yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, pelatihan mental dan

kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk serta masukan yang bermanfaat hingga akhirnya skripsi saya ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Drs. Bambang Hadi Santoso Dwidjosumarno, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama kegiatan di perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan serta teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kedua orang tua saya, Mushowir (Ayah) dan Elly Rachmawati (Ibu) yang selama ini memberikan bantuan dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil dan tiada hentinya selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk saya. Serta kakak saya Mochammad Agil Firmansyah serta adik saya Anisha Meka Rachmatia yang selalu memberikan motivasi dan selalu menghibur dengan canda tawanya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Teman-teman Faries Hizrian Effendy, Meijor, Hilman, Ganden, Betz, Indra rahardi, Stephanus Rendi, Kevin, Didit, Fisal, Adi, Samhudi, Aprino, Rian Angga Fidianto, kelas SM-6 serta kelas lainnya angkatan 2013 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bersama-sama belajar di Stiesia Surabaya.
9. Untuk teman-teman kerja saya di Dattel Mitra Asia terutama korlap tercinta saya Hadi Siswanto yang selalu memberikan dukungan serta semangat agar segera menyelesaikan skripsi dengan cepat dan baik.

10. Orang yang sangat perhatian dengan saya yang sangat memotivasi saya Mirra Zakka Syadifa.
11. Keluarga besar dari Pakpeng, Jl Kalimantan yang membantu doa dan dukungan teori maupun materi.
12. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya yang menyempatkan waktunya dan telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan Terima Kasih.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi para pembaca.

Surabaya, ,... ..

Achmad Nurdin Irmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Bauran Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Kualitas Produk	8
2.1.4 Citra Merek	10
2.1.5 Harga	13

2.1.6	Loyalitas Konsumen	16
2.1.7	Penelitian Terdahulu	19
2.2	Rerangka Konseptual	23
2.3	Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	23
2.3.2	Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.3.3	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Konsumen	24
BAB 3 : METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	25
3.1.1	Jenis Penelitian.....	25
3.1.2	Populasi Penelitian.....	25
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1	Variabel Penelitian.....	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4.3	Pengukuran Variabel	32
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.5.1	Uji Instrumen	32
3.5.1.1	Uji Validitas	32
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	33
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.3.1	Uji Normalitas	34
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	34
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas	34

3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F)	35
3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.6 Pengujian Hipotesis Uji T	35
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran dan Objek Penelitian.....	37
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	41
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Pelanggan.....	41
4.2.2. Deskripsi Hasil Jawaban Pelanggan.....	43
4.2.2.1 Analisis tanggapan responden berkaitan dengan Kualitas Produk	44
4.2.2.2 Analisis tanggapan responden berdasarkan dengan Citra Merek	47
4.2.2.3 Analisis tanggapan responden berdasarkan dengan Harga..	48
4.2.2.4 Analisis tanggapan responden berdasarkan Loyalitas Konsumen	50
4.3 Teknik Analisis Data	51
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.3.1.1 Uji Validitas	51
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	53
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.3.2 Uji Heterokedastisitas	57
4.3.3.3 Uji Multikolinieritas	58
4.3.4 Uji Kelayakan Model	59
1 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	59
2 Uji F.....	60

4.3.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	62
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	64
4.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	65
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	65
BAB 5 : PENUTUP	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3 Saran	68
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	21
2. Kelas Interval	28
3. Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	41
4. Responden berdasarkan Umur	41
5. Responden berdasarkan Pekerjaan	42
6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan	44
7. Distribusi Frekuensi berdasarkan Lokasi Usaha	46
8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Loyalitas Konsumen.....	48
9. Hasil Uji Validitas	51
10. Hasil Uji Reliabilitas	52
11. Hasil Regresi Linier Berganda	52
12. Hasil Uji Normalitas	54
13. Hasil Uji Multikolinieritas model 1	55
14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
15. Hasil Uji F.....	57
16. Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R).....	58
17. Hasil uji t_{hitung} dan Tingkat signifikansi	60

DAFTAR GAMBAR

Rerangka Konseptual	22
---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	62
Lampiran 2. Tabulasi Kuisisioner.....	66
Lampiran 3. Hasil Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	68
Lampiran 4. Hasil Analisis hasil Penelitian.....	69
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konsumen.....	72
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Inferensial	74
Lampiran 7 Surat Tugas Bimbingan Penulisan.....	75
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan	76
Lampiran 9 Surat Keterangan Izin Riset Kepada Karaoke Happy Puppy Mayjend Surabaya.....	77
Lampiran 10 Surat Keterangan Riset dari Karaoke Happy Puppy Mayjend Surabaya.....	78
Lampiran 11 Surat Keterangan Berita Acara.....	79
Lampiran 12 Sertifikat Seminar Ekuitas.....	80