

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK INDIHOME AREA PONDOK GEDE**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Fadila Cindy Shalvira

NPM : 41183402170182



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK INDIHOME AREA PONDOK GEDE

Tanggal : 15 November 2023

oleh

Fadila Cindy Shalvira
NPM : 41183402170182

Disetujui,
Pembimbing




Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK INDIHOME AREA PONDOK GEDE**

Tanggal : 22 November 2023

oleh

Fadila Cindy Shalvira

NPM : 41183402170182

Diuji oleh,

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Pembimbing



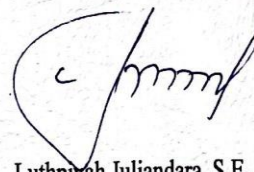
Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fadila Cindy Shalvira

NPM : 41183402170182

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Indihome Area Pondok Gede

Dengan ini saya menyatakan dengan tegas bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan presentasi saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu universitas manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar referensi.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terdapat unsur plagiarisme atau penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai tanggung jawab ilmiah dan tanpa adanya dorongan dari pihak manapun.

Bekasi, 15 November 2023

Yang Menyatakan,



Fadila Cindy Shalvira

ABSTRAK

Fadila Cindy Shalvira (41183402170182)

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Produk Indihome Area Pondok Gede.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen produk Indihome di wilayah Pondok Gede. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian terdiri dari data primer, data dan informasi diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Indihome di wilayah Pondok Gede. Sampel diambil sebanyak 100 konsumen dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Indihome area Pondok Gede, dengan hasil t hitung 3,618 yang lebih besar dari t tabel ($\alpha = 0,05$ $df = 98$) sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen produk Indihome area Pondok Gede, dengan hasil t hitung sebesar 3,618 ($\alpha = 0,05$ $df = 98$) sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,011 lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,404 atau 40,4% menunjukkan bahwa besarnya kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel dependen yang terbatas, sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 28 (2010-2021)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim.

Assalamualaikum wr. wb

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen produk Indihome Area Pondok Gede”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan Sarjana Ekonomi dari Program Studi S-1 Manajemen DI Universitas Islam “45” Bekasi. Proses penulisan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan dan masukan yang membangun dalam proses penyusunan skripsi
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.E. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Staff Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Kedua orangtua tercinta Bapak Mohammad Iskak dan Ibu Susi Tri Handayani serta adik tercinta Muhamad Iqbal yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian serta dukungan baik moral maupun materil, dan segala kebaikan yang tidak bisa dihitung atau dibalas.
6. Suami tercinta Khoirul Rizal Suryanto yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis sehingga penulis dapat sampai dititik saat ini.
7. Serta untuk para sahabat khususnya Yulistianingsih, Fitriyani, Irna Restu Fauziah, Fathanah dan Renisa Intan Diatri, serta keluarga besar Manajemen

Reguler C Angkatan 2017 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan motivasinya.

8. Teman-teman mahasiswa jurusan manajemen Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang banyak membantu dalam proses penulisan skripsi berupa dukungan, semangat serta perhatian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pemahaman penulis, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, meskipun demikian penulis telah berusaha untuk mencapai hasil yang baik.

Akhir kata penulis sampaikan penulis berharap dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin

Wassalamuailikum wr.wb

Bekasi, 15 November 2023

Penulis,

Fadila Cindy Shalvira

NPM : 41183402170182

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Sistematika Pelaporan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Loyalitas Konsumen	13
2.1.3 Citra Merek.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3.1	Populasi Penelitian	28
3.3.2	Sampel Penelitian	28
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1	Sumber Data	29
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Definisi Operasional Variabel	30
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.7	Teknik Analisis Data	33
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	33
3.7.2	Regresi Linier Berganda.....	34
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.8	Pengujian Hipotesis	35
3.8.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	35
3.8.2	Uji Signifikansi Simultan (F Statistik)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	39
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Intensitas Berlangganan.....	39
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.1	Uji Validitas.....	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Citra Merek (X_1).....	43
4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan (X_2)	45
4.3.5	Deskripsi Jawaban Responden atas Loyalitas Konsumen (Y)	47

4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1	Uji Normalitas	50
4.4.2	Uji Multikolinearitas	51
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	51
4.5	Uji Regresi Linear Berganda	52
4.6	Pengujian Hipotesis	55
4.6.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)s.....	55
4.6.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	56
4.7	Pembahasan Hasil.....	57
4.7.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	58
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	59
4.8	Kelemahan Penelitian	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Saran	61
5.2.1	Bagi Perusahaan	61
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Pengguna Jasa <i>Fixed Broadband</i> di Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Data Keluhan Konsumen Indihome.....	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berlangganan	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X_1)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Realiabilitas	43
Tabel 4.8 Skor Jawab Responden tentang Citra Merek (X_1)	44
Tabel 4.9 Skor Jawab Responden tentang Kualitas Pelayanan (X_2).....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	52
Tabel 4.13 Variables Entered/Removed	53
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi dan Determinasi	53
Tabel 4.15 Regresi Linear Berganda Coefficients ^a	54
Tabel 4.16 Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F).....	56
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Coefficients ^a	56
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Awal Tahun 2021	1
Gambar 1.2 Grafik Cabut Layanan Indihome Area Pondok Gede	3
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen di Media Sosial.....	4
Gambar 1.4 Top Brand Index ISP Fixed.....	4
Gambar 1.5 Klasifikasi Keluhan Konsumen.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	66
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Citra Merek (X_1).....	71
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_2).....	75
Lampiran 4 Loyalitas Konsumen (Y)	79
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	82
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	82
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien dan Determinasi.....	83
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Lampiran 11 Tabel F.....	85
Lampiran 12 Tabel T.....	87
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	90

Cindy Skripsi

ORIGINALITY REPORT

33%
SIMILARITY INDEX

33%
INTERNET SOURCES

18%
PUBLICATIONS

15%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.usu.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
8	repository.upbatam.ac.id Internet Source	1%
9	123dok.com Internet Source	1%