



**PENGARUH CITRA MEREK , ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
LAYANAN SELULER INDOSAT
(STUDI KASUS GALERI INDOSAT PATI)**

Oleh :

Bagus Novian Santoso

201711300

Manajemen Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023



**PENGARUH CITRA MEREK , ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
LAYANAN SELULER INDOSAT
(STUDI KASUS GALERI INDOSAT PATI)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

Bagus Novian Santoso

201711300

Manajemen Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

**PENGARUH CITRA MEREK , ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
LAYANAN SELULER INDOSAT
(STUDI KASUS GALERI INDOSAT PATI)**

Nama : Bagus Novian Santoso
Nim : 201711300
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 20 Februari 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Nurul Rizka Arumsari, SE, MM
NIDN. 0628048702

Pembimbing I



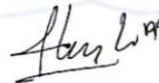
Dr. Supriyono, SE., MM
NIDN 0614037104

Mengetahui,
Dekan



Dr. Kertati Sumekar, S.E, MM
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM
NIDN. 0022038001

MOTTO

“ Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu, minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah”

(HR. Muslim)

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

(Imam Syafi’I)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS Ar Rad 11)

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Provider layanan seluler Indosat (Studi Kasus Pada Gerai Indosat Pati)”** ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak, yang terhormat kepada :

1. Prof. Dr. Ir.Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr.Kertati Sumekar ,S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Supriyono,. S.E,. M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan konsultasi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, ilmu, dan saran yang telah diberikan, semoga Tuhan selalu membalas dengan kebaikan dan keberkahan, Aamiin.

5. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan konsultasi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, ilmu, dan saran yang telah diberikan, semoga Tuhan selalu membalas dengan kebaikan dan keberkahan, Aamiin.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Keluarga besar saya, khususnya orangtua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moral maupun moril.
8. Sahabat-sahabat terbaikku serta orang terdekatku yang selalu memberikan dukungan, dorongan, bantuan, semangat, dan motivasi.
9. Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan tambahan kepada para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Kudus, Desember. 2022

Bagus Novian Santoso
201711300

**PENGARUH CITRA MEREK , ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER
LAYANAN SELULER INDOSAT
(STUDI KASUS GALERI INDOSAT PATI)**

Bagus Novian Santoso

201711300

Pembimbing

1. Dr. Supriyono, S.E., M.M

2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra merek, atribut produk, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan provider layanan seluler indosat di gerai indosat pati. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang di gerai indosat pati. Sampel pada penelitian ini didapat sebanyak 115 responden gerai indosat pati dengan pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jenis purposive sampling. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan program AMOS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Atribut produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : citra merek, atribut produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRODUCT ATTRIBUTES AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY IN INDOSAT CELLULAR
SERVICE PROVIDER**

(CASE STUDY INDOSAT PATI GALLERY)

Bagus Novian Santoso

201711300

Mentor

1. Dr. Supriyono, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM

**MURIA KUDUS UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This study aims to analyze the influence of brand image, product attribute, service quality, on customer satisfaction and its impact on the loyalty of indosat cellular service providers at indosat pati outlets. This research uses quantitative methods. The population in this study was visitors who came to indosat pati outlets. The samples in this study were obtained as many as 115 respondents of indosat pati. outlets by sampling using nonprobability sampling techniques with purposive sampling type. Data collection was obtained from the dissemination of questionnaires. The data analysis technique in this study used data analysis using the AMOS 24 program. The results of this study show that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product attributes have a positive and significant effect on customer satisfaction. The quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction. Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty. Product attributes have no significant effect on customer loyalty. The quality of service has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: brand image, product attributes, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	8
1.3. Rumusan Masalah Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Citra Merek	11
2.2 Atribut Produk.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5 Loyalitas Pelanggan	15
2.6 Penelitian Terdahulu	19
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.8 Kerangka Pikir Teoritis.....	30
2.9 Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Variabel Penelitian	32
3.3 Operasional Variabel Penelitian	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.5 Pengumpulan Data	38
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	38
3.7 Pengolahan Data.....	39
3.8 Analisis Data	40
3.8.1 Uji Validitas dan Realilitas.....	41
3.8.2 Uji Model.....	43
3.8.3 Uji Outliers.....	52
3.8.4 Uji Hipotesis	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.2 Penyajian Data.....	55
4.3 Analisis Data	57
4.4 Pembahasan	71
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung pada Tahun 2021.....	4
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan pada Tahun 2021.....	5
Tabel 1.3 Data Beberapa Provider Seluler Indonesia	7
Tabel 3.1 Tabel Indeks Goodness-of-fit	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	56
Tabel 4.2 Validitas Convergent Validity	57
Tabel 4.3 Validitas AVE (Average Variance Extracted)	58
Tabel 4.4 Validitas Discriminat Validity 1.....	59
Tabel 4.5 Validitas Discriminant Validity 2	59
Tabel 4.6 Construct Reliability	60
Tabel 4.7 Assesment Of Normality	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Konstruks Eksogen Sebelum Perbaikan Model	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Konstruks Eksogen Sesudah Perbaikan Model	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Konstruk Endogen Sebelum Perbaikan Model.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Konstruk Endogen Sesudah Perbaikan Model	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Goodness Of Fit	67
Tabel 4.13 Hasil Regression Weight	68
Tabel 4.14 Square Multiple Corelations	69
Tabel 4.15 Analisis Total Effect	70
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Pengaruh Citra Merek , Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Provider Layanan Seluler Indosat (Studi Kasus pada Galeri Indosat Pati)	30
Gambar 4.1 Uji Konstruk Eksogen Sebelum Perbaikan Model.....	62
Gambar 4.2 Uji Konstruks Eksogen Sesudah Perbaikan Model.....	63
Gambar 4.3 Uji Konstruks Endogen Sebelum Perbaikan Model	64
Gambar 4.4 Uji Konstruk Endogen Sesudah Perbaikan Model	65
Gambar 4.5 Model Goodness of fit.....	67

