



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Pada Pelanggan Smartphone Merek OPPO di Demak)

Skripsi
Disusun Untuk memperoleh Gelar sarjana manajemen

Oleh :

FERNANDA ATMA JAYA

201811442

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

TAHUN 2023

SKRIPSI



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Pada Pelanggan Smartphone Merek OPPO di Demak)

Skripsi
Disusun Untuk memperoleh Gelar sarjana manajemen

Oleh :

FERNANDA ATMA JAYA

201811442

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

TAHUN 2023

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN**

PELANGGAN

(Pada pelanggan Smartphone merek OPPO di Demak)

Nama : Fernanda Atma Jaya
NIM : 201811442
Program Studi : Manajemen

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

Mengetahui

Ketua Program Studi

(Noor Indah Rahmawati, S.E.,M.M.)

NIDN. 0024037701

Mengetahui

Dekan



(Dr. Kertaji Sumekar, S.E.,M.M.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing I

(Sutono, S.E.,M.M.,Ph.D.)

NIDN. 0626017003

Pembimbing II

(Dian Wismar'ain, S.E.,M.M.)

NIDN. 0612127702

MOTTO

Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan untuk menyembunyikan permasalahan dan harus berusaha untuk memperbaiki masalah dengan sebuah usaha yang sungguh-sungguh akan menghasilkan hasil yang baik

(Ali bin Abi tholib)

Bangun kesuksesan dari sebuah kegagalan. Kegagalan awal mula untuk mencapai sebuah cita-cita yang tinggi, kesuksesan dan kegagalan adalah awal mula untuk mencapai kesuksesan yang sangat tinggi, Jangan takut untuk gagal karena dengan kegagalan kita belajar menuju sebuah kesuksesan

(Penulis)

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tuaku tersayang , teman satu perjuangan, teman *special* yang selalu memberi semangat, serta almameter tersayang “

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadirat-nya yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya bagi kita semua, Sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (PADA PELANGGAN *SMARTPHONE* MEREK OPPO DI DEMAK)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program starta Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu proses dalam pengerjaan skripsi ini, terutama kepada :

1. Prof Dr. Ir Darsono, MSi, Selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M Selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

4. Sutono S.E, M.M, Ph.D, Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dan doa pada saya untuk menyelesaikan skripsi ini .
5. Dian Wismar'ain, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dan doa pada saya untuk menyelesaikan skripsi ini .
6. Kedua Orang tua yang selalu memberikan motivasi, doa, nasehat, semangat, kasih sayang serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman teman yang selalu berjuang dan memberikan dukungan satu sama lain untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang selama ini membekali ilmu, motivasi dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini serta bisa bermanfaat untuk orang yang membacanya khususnya adik tingkat Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus,.....2023

FERNANDA ATMA JAYA
NIM.2018-11-442

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Pada Pelanggan Smartphone Merek OPPO di Demak)

FERNANDA ATMA JAYA

NIM.201811442

Pembimbing : 1.Sutono, S.E., M.M., Ph.D.

2.Dian Wismar'ain, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Zaman modern seperti sekarang ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi di dunia globalisasi, Perubahan yang terjadi karena faktor teknologi dimana sekarang ini muncul Smartphone yang sangat canggih salah satunya yaitu *Smartphone* OPPO. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Citra merek, Kualitas produk, Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan. Obyek dalam penelitian ini adalah Pelanggan *Smartphone* OPPO di Demak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan *Smartphone* OPPO sebanyak 125 responden melalui google form *online*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Porposive Sampling*. Metode analisis data menggunakan SEM-AMOS 24 V.24. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa Citra merek berpengaruh tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Citra merek tidak berpengaruh terhadap Loyalitaas pelanggan. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh Loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan,
Kepuasan Pelanggan**

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER LOYALTY IN MEDIATION OF CUSTOMER SATISFACTION
(For OPPO Brand Smartphone Customers in Demak)***

FERNANDA ATMA JAYA
NIM. 201811442

Advisor : 1.Sutono, S.E., M.M., Ph.D.
2.Dian Wismar'ain, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
PROGRAM STUDY OF MANAGEMENT**

ABSTRACK

In this modern era, there are a lot of advances and changes that have occurred in the world of globalization. Changes that occur are due to technological factors, where very sophisticated smartphones are now emerging, one of which is the OPPO smartphone. The purpose of this study was to find out whether brand image, product quality, price have an effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction. The object of this research is OPPO smartphone customers in Demak. This research is a quantitative research. This research was conducted by distributing questionnaires to OPPO Smartphone customers as many as 125 respondents through the online google form. The sampling technique uses porpositive sampling. Data analysis method using SEM-AMOS 24 V.24. Based on this research shows that brand image has no effect on customer satisfaction. Product quality has no effect on customer satisfaction. Prices affect customer satisfaction. Brand image has no effect on customer loyalty. Product quality has no effect on customer loyalty. Price has a negative but not significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has no effect on customer loyalty.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Price, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Citra Merek (X_1).....	16
2.1.3 Kualitas Produk (X_2)	18
2.1.4 Harga (X_3)	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (Y_1).....	21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan (Y_2).....	23
2.1.6.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.4 Hipotesis	32
BAB III	37

METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data	43
3.6 Uji instrumen Penelitian.....	44
3.6.1 Uji validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.7 Pengolahan Data.....	48
3.8 Analisis Data	49
BAB IV	58
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
4.2 Penyajian Data.....	58
4.2.5 Hasil uji <i>Average Variance Extraced</i> variabel penelitian	71
4.2.6 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	72
4.3 Analisis Data	73
4.4 Pembahasan	96
BAB V.....	106
PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Smartphone OPPO, SAMSUNG, VIVO di Demak.....	3
Tabel 3.1 <i>Goodness of fit Indices</i>	56
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X1)	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X2).....	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X3).....	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap KepuasanPelanggan (Y1).....	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2).....	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	68
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	69
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	69
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)	70
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)	70
Tabel 4.15 Uji <i>Construct Reliability</i>	71
Tabel 4.16 Uji <i>Average Variance Extraced</i> variabel penelitian	72
Tabel 4.17 Uji <i>discriminant validity</i>	73
Tabel 4.18 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i>	75
Tabel 4.19 Uji Model <i>Goodness Of Fit Full Meastrument</i> Sesudah Perbaikan ...	77
Tabel 4.19 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	78
Tabel 4.20 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of fit</i> Variabel eksogen setelah perbaikan	80
Tabel 4.21 Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen Analisis.....	81
Tabel 4.22 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of fit</i> Variabel endogen setelah perbaikan	83
Tabel 4.23 Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.24 Uji Model <i>Goodness of Fit</i> Variabel penelitian.....	88
Tabel 4.25 Scalar Estimates (Group number 1-Default model).....	89

Tabel 4.26 Hasil Estimasi *direct effect* 92

Tabel 4.27 Hasil estimasi *indirect effect dan total effect* 94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Index Handphone OPPO.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 3.1 Diagram Jalur	52
Gambar 4.1 <i>Full Measurement</i> Sebelum perbaikan	75
Gambar 4.2 <i>Full Measurement</i> Sesudah perbaikan	76
Gambar 4.3 Konstruk variabel eksogen sesudah perbaikan.....	79
Gambar 4.3 Konstruk variabel endogen sesudah perbaikan	82
Gambar 4.4 Pengujian Full Model SEM.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	113
Lampiran 2 Responden	120
Lampiran 3 CFA Eksogen sudah diperbaiki	132
Lampiran 3 CFA Endogen Revisi	135
Lampiran 4 CFA <i>Full Measurement</i> Sebelum Diperbaiki	137
Lampiran 5 CFA <i>Full Measurement</i> Diperbaiki	141
Lampiran 6 <i>Variance Extrated (AVE)</i> Dan <i>Deskriminant Validity</i>	145
Lampiran 7 <i>Contract Reliability</i>	146
Lampiran 8 <i>Konfirmatory Full Model</i>	146