



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
KARTU PERDANA TELKOMSEL SIMPATI**

(Studi kasus pada masyarakat pengguna kartu perdana Simpati di Kudus)

Oleh :

**ISKANDAR ABDUL HAKIM**

**NIM. 2013 11 204**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2017**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
KARTU PERDANA TELKOMSEL SIMPATI**

**(Studi kasus pada masyarakat pengguna kartu perdana Simpati di Kudus)**

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

Oleh :

**ISKANDAR ABDUL HAKIM**

**NIM. 2013 11 204**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
KARTU PERDANA TELKOMSEL SIMPATI**

**(Studi kasus pada masyarakat pengguna kartu perdana Simpati di Kudus)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan didepan Tim Penguji Ujian skripsi  
fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

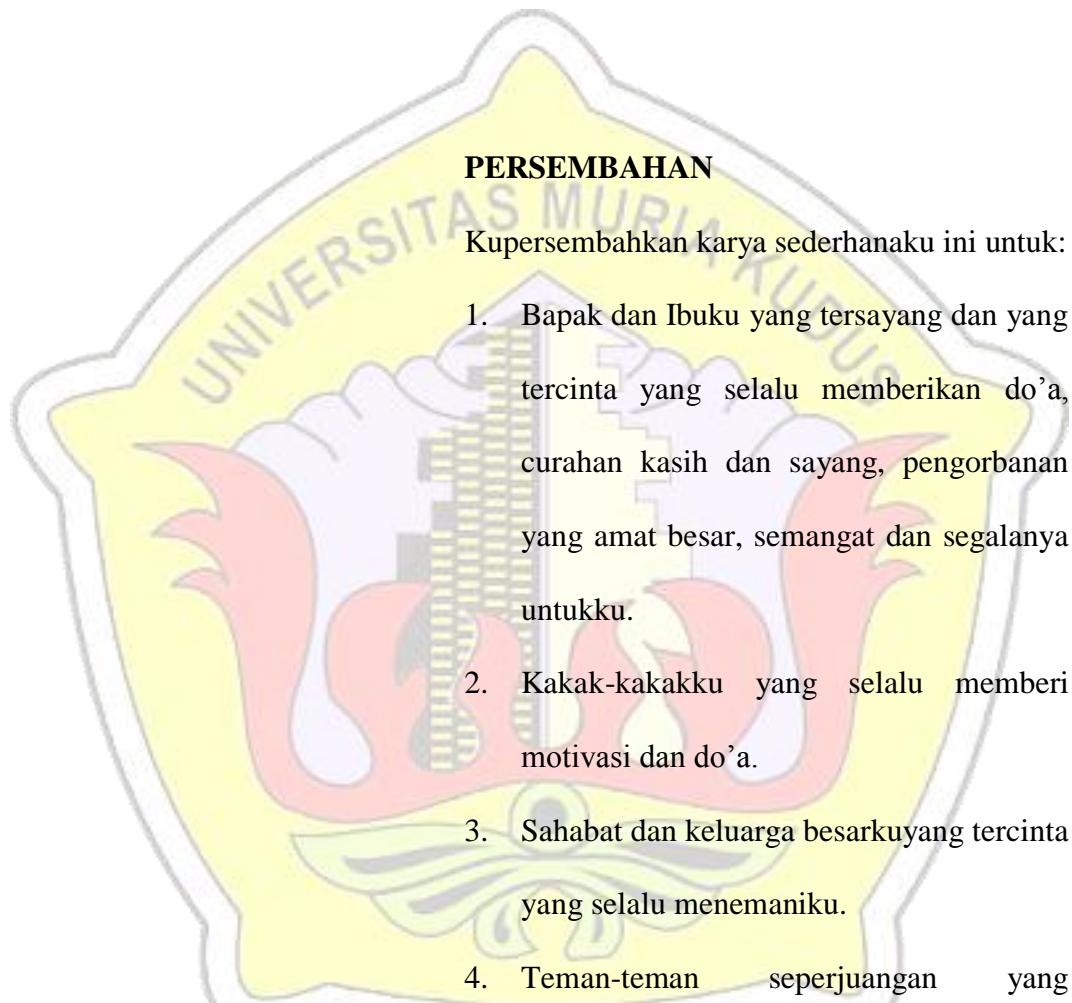
Kudus, September 2017



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Perjuangan tidak akan menghianati hasil. bangun dan buktikan bahwa kau mampu. Yakinlah bahwa kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana”



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun penelitian ini dan menyelesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas produk, citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu perdana Telkomsel Simpati (Studi kasus pada masyarakat pengguna kartu perdana Simpati di Kudus). secara khusus peneliti mengucapkan banyak terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada terhormat:

1. Bapak Dr. Suparnyo, S.H., M.S. selaku Rektor universitas Muria kudus.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Noor Aziz, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Dr. Mamik Indaryani, MS, selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Agung Subono, SE, M.Si, selaku Dosen pembimbing II yang sangat membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, yang telah mengarahkan, membimbing, memberi motivasi yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayahanda tercinta Bapak Selamet Noor dan Ibunda tercinta Noor Arifah

yang senantiasa mendo'akan dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini kepada penulis.

7. Kakak-kakakku Galuh Heri Septiawan dan Nisau Munawiroh yang senantiasa memberi motivasi dan mendo'akan.
8. Teman terdekatku Herlina Widianti, Muhammad Kholiq, Danis Reza Ardea, Bagas Prambudi, Andre Yugo Ferdian, Imam Satriyo wibowo dan Jalu Dipo Laksono yang telah membantu dan menemani perjalanan menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas semua bantuannya.
9. Teman-temanku di Manajemen yang selama perkuliahan selalu kompak, kebersamaan bersama kalian tidak akan bisa terlupakan.
10. Dan bagi semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis menyusun skripsi ini, penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sekalian penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.

Kudus, Agustus 2017

penulis

Iskandar Abdul Hakim

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA KARTU  
PERDANA TELKOMSEL SIMPATI**

**(Studi kasus pada masyarakat pengguna kartu perdana Simpati di Kudus)**

Iskandar Abdul hakim

2013 11 204

Dosen Pembimbing: 1. Dr. Mamik Indaryani, MS  
2. Agung Subono, SE, M.Si

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS

**ABSTRAKSI**

Produk sangat memiliki arti penting bagi perusahaan, karena tanpa adanya suatu produk perusahaan tidak dapat melakukan apapun dari usahanya. Konsumen akan membeli suatu produk kalau merasa membutuhkan atau cocok.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu perdana Telkomsel Simpati di kota Kudus secara parsial dan berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Kudus, dan sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 50 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 24. Berdasarkan hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,396 yang berarti mempunyai pengaruh lebih besar dibandingkan variabel citra merek sebesar 0,373 dan kepuasan konsumen sebesar 0,244. Berdasarkan hasil uji t, secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan t hitung sebesar 4,400 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Secara parsial citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan t hitung sebesar 4,512 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Secara parsial kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan t hitung sebesar 3,801 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. dan berdasarkan hasil uji f, secara berganda kompetensi sumber daya manusia, rotasi pekerjaan, dan pemberian kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan F hitung sebesar 27,189 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Sedangkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi atau peranan variabel kualitas produk, citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 61,6%, sedangkan sisannya sebesar 38,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY OF  
TELKOMSEL SIMPATI SIM CARD USERS IN CITY OF KUDUS**  
**(Case study on simpati sim card users in city of kudus)**

Iskandar Abdul hakim

2013 11 204

*Advisor:* 1. Dr. Mamik Indaryani, MS  
2. Agung Subono, SE, M.Si

**MANAGEMENT OF EKONOMICS FACULTY  
MURIA KUDUS UNIVERSITY**

**ABSTRACT**

*The product is very important for the company, because in the absence of a product the company can not do anything from its business. Consumers will buy a product if they feel needy or fit.*

*This study aims to examine the effect of product quality, brand image and customer satisfaction on consumer loyalty of Telkomsel Simpati SIM card users in partial and multiple city of Kudus. The population in this study is the people in Kudus city, and the sample in this study researchers took a sample of 50 respondents by using purposive sampling technique. Data analysis in this study using SPSS software assistance version 24. Based on the results of multiple regression menunjukkan that variable product quality has a regression coefficient value of 0.396 which means have greater influence compared to brand image variable of 0.373 and consumer satisfaction of 0.244. Based on t test result, partially product quality has positive and significant effect to consumer loyalty with t count equal to 4,400 and significance value equal to 0.000. Partially brand image have positive and significant effect to consumer loyalty with t count equal to 4,512 and significance value equal to 0.000. Partially consumer satisfaction have positive and significant effect to consumer loyalty with t arithmetic equal to 3,801 and significance value equal to 0.000. And based on test result f, double product quality, brand image and customer satisfaction significant effect to consumer loyalty with F count equal to 27,189 and significance value equal to 0.000. While the coefficient of determination showed that the contribution or the role of variable product quality, brand image and customer satisfaction to consumer loyalty of 61.6%, while the rest of 38.4% influenced or explained by other variables not included in this research model.*

*Keywords:* Product Quality, Brand Image, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Ruang Lingkup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Indikator dari Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Citra Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Elemen-elemen dari Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.2.	Fungsi merek antara lain dibawah ini: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.	Indikator Citra Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.	Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1.	Indikator Kepuasan konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.	Ciri-ciri Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2.	Tingakatan Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3.	Indikator Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.	Hubungan Antar Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2.	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3.	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.	Hippotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	Variabel Independen (variabel X)....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.	Variabel Dependental (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2.	Sumber data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4.1.	Populasi .....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Penelitian Lapangan dengan Kuisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Scoring .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Editing.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.	Tabulating .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4.	Proses Input Data ke Komputer .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2.	Analisis Regresi Berganda .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.	Uji koefisien Determinasi (Adjust R Squere)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Profil Telkomsel Simpati .....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Visi .....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Missi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Identitas Responden .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.

4.3.1.	Analisis Regresi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.	Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.	Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Kosnumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	
		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	KESIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
3.1Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	37
4.1Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.3Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	47
4.4Deskripsi Variabel Citra Merek .....	48
4.5Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
4.6Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen .....	50
4.7Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	51
4.8Hasil Uji T .....	53
4.9Hasil Uji F .....	55
4.10Koefisien Determinasi.....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar

Halaman

2.1 Kerangka Pikir Teoritis .....	26
-----------------------------------	----

