



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
IPHONE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

(Studi kasus Mahasiswa di Universitas Muria Kudus)

Oleh :

**DANIS REZA ARDEA**

**NIM. 2013 11 182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2018**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
IPHONE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**(Studi kasus Mahasiswa di Universitas Muria Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat

untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh :

**DANIS REZA ARDEA**

**NIM. 2013 11 182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA IPHONE  
DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal.....



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
IPHONE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

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



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

1. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, hanya kepada Tuhan yang berharap.” (Q.S. AL Insyirah: 6-8)
2. “Barang siapa mengerjakan amal shalih, baik laki – laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang mereka kerjakan.” (Q.S. An – Nahl : 79)
3. “Dan apabila hamba – hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa kepada-Ku. Maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam keberanahan.” (Q.S. Al – Baqarah : 186)

### **Persembahan :**

1. Allah SWT sebagai bentuk ibadah kepada – Nya.
2. Orang tua peneliti yang tidak pernah bosan untuk selalu mendoakan.
3. Universitas Muria Kudus sebagai tempat menimba ilmu.
4. Saudara – saudaraku yang selalu memberi motivasi dan semangatnya.
5. Semua teman – teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Iphone Di Kalangan Mahasiswa Universitas Muria Kudus” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Study Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa peran serta dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH., MS. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mochamad Edris, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Agung Subono, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS. dan Agung Subono, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Orang Tua dan Teman – teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan manfaat yakni berupa sumbangan pengetahuan bagi orang lain.

Kudus, 3 Februari 2018

Penulis

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON THE LOYALTY OF USER IPHONE  
CONSUMERS IN THE STUDENTS OF THE HOLY MURIA UNIVERSITY  
STUDENTS**

DANIS REZA ARDEA

NIM. 2013 11 182

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS.
2. Agung Subono, SE, M.Si.

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the partial and multiple effects of product quality, brand image, and customer satisfaction on consumer loyalty users I - Phone among Muria Kudus University students. This study will use primary data collected from respondents who are consumers of i-Phone brand smartphone at Muria Kudus University, which includes respondent's identity and respondent's perception about product quality, brand image and customer satisfaction. of the regression equation results can be seen that the quality of the regression equation results can be seen that product quality has greater influence with the greatest regression value than other variables. And also from result of Adjusted R Square show that 60% variation of consumer loyalty variable influenced by variable of product quality, brand image and consumer satisfaction while the rest 40% influenced by other variable outside of research.*

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA  
IPHONE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

DANIS REZA ARDEA

NIM. 2013 11 182

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS.
2. Agung Subono, SE, M.Si.

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial dan berganda pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna I – Phone dikalangan mahasiswa Universitas Muria Kudus. Penelitian ini akan memakai data primer yang dikumpulkan bersumber dari responden yang merupakan konsumen pengguna smarphone merek i-Phone di Universitas Muria Kudus, yang meliputi identitas responden dan persepsi responden tentang kualitas produk, citra merek dan kepuasan konsumen. dari hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa Kualitas dari hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh lebih besar dengan nilai regresi terbesar dibandingkan variabel lain. Dan juga dari hasil *Adjusted R Square* menunjukan bahwa 60% variasi variabel loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, citra merek dan kepuasan konsumen sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN .....              | i       |
| HALAMAN JUDUL.....                      | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | iii     |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....        | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....             | v       |
| KATA PENGANTAR .....                    | vi      |
| ABSTRAKSI .....                         | vii     |
| RINGKASAN .....                         | viii    |
| DAFTAR ISI.....                         | ix      |
| DAFTAR TABEL.....                       | xi      |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xii     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                 | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1       |
| 1.2 Ruang Lingkup .....                 | 5       |
| 1.3 Perumusan Masalah .....             | 6       |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....             | 8       |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....            | 9       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....           | 10      |
| 2.1 Kualitas Produk.....                | 10      |
| 2.2 Citra Merek .....                   | 11      |
| 2.3 Kepuasan Konsumen .....             | 16      |
| 2.4 Loyalitas Konsumen .....            | 18      |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel.....        | 21      |
| 2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... | 24      |
| 2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis .....   | 28      |
| 2.8 Hipotesis .....                     | 29      |
| BAB III METODE PENELITIAN.....          | 30      |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....           | 30      |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional..... | 35        |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data.....                        | 36        |
| 3.4 Populasi Dan Sampel .....                         | 37        |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                            | 38        |
| 3.6 Uji Instrumen Penelitian .....                    | 38        |
| 3.7 Pengolahan Data .....                             | 43        |
| 3.8 Analisis Data.....                                | 44        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>48</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                    | 48        |
| 4.2 Penyajian Data .....                              | 60        |
| 4.3 Analisis Data.....                                | 66        |
| 4.4 Pembahasan .....                                  | 71        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                | <b>75</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                  | 75        |
| 5.2 Saran .....                                       | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                 |           |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| 3.1 Uji Validitas Kualitas Produk .....                      | 39      |
| 3.2 Uji Valliditas Citra Merek .....                         | 40      |
| 3.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....                     | 40      |
| 3.4 Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....                    | 41      |
| 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....                              | 42      |
| 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....               | 60      |
| 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 61      |
| 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....     | 62      |
| 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Citra Merek .....        | 63      |
| 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen .....  | 64      |
| 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Loyalitas Konsumen ..... | 65      |
| 4.7 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 66      |
| 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji T).....                           | 68      |
| 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                          | 70      |
| 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 71      |

## **DAFTAR GAMBAR**

| Gambar                                    | Halaman |
|---|---------|
| 1      Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 28      |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Coba Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Daftar Responden Uji coba Instrumen Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Uji Coba Penelitian

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Daftar Nama Responden Penelitian

Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden Penelitian

Lampiran 7 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 8 Hasil Uji Pemetaan Jawaban Responden Penelitian

Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

