

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN *SMARTPHONE* SAMSUNG
GALAXY DI SURABAYA**

SKRIPSI S-1



**OLEH :
LISTIARINI LINDRA
3103012042**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN *SMARTPHONE* SAMSUNG
GALAXY DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH :

LISTIARINI LINDRA

3103012042

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

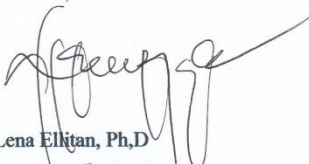
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN *SMARTPHONE* SAMSUNG
GALAXY DI SURABAYA**

**OLEH :
LISTIARINI LINDRA
3103012042**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Lena Ellitan, Ph,D

Tanggal: 7-9-2016

Pembimbing II,



Dra. Ec. M.G. Temengkol, MM

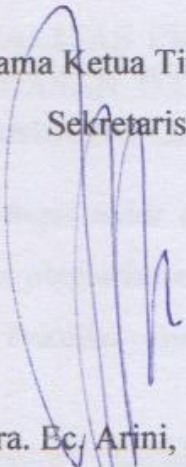
Tanggal: 9/9/16

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Listiarini Lindra**, NRP: 3103012042

Telah diuji pada tanggal 16 September 2016 dan dinyatakan **Lulus** oleh Tim Penguji.

Atas Nama Ketua Tim Penguji,
Sekretaris



Dra. Ec. Arini, M.M.
NIK. 311.03.0550

Mengetahui:

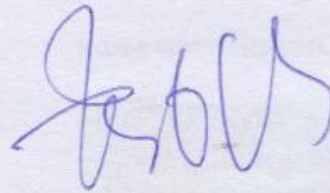
Atas Nama Dekan,

Ketua Jurusan,

Wakil Dekan:



Drs. Ec. Yuhus Koesword, MM., QWP
NIK. 311.89.0152



Elisabeth Supriharyanti, S.E., M.Si
NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LISTIARINI LINDRA

NRP : 3103012042

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
SMARTPHONE SAMSUNG GALAXY DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 September 2016

Yang menyatakan,



Listiarini Lindra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Smartphone* Samsung Galaxy Di Surabaya” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Lena Ellitan selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran serta masukan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Ec. MG. Temengkol, M.M. selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran serta masukan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Papa, mama dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis bisa mendapatkan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuna kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Andre, Novianty, Vivi, Caroline, Ce Ling-Ling, Felicia, Alvine, Dione dan seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Surabaya, 22 September 2016

Peneliti,

Listiarini Lindra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Produk.....	13
2.2.2 Citra Merek	15
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.4 Loyalitas Konsumen.....	23

2.3 Pengaruh antar Variabel	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.3.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	28
2.4 Model Penelitian.....	29
2.5 Hipotesis.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel.....	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	31
1. Kualitas Produk.....	32
2. Citra Merek.....	32
3. Kepuasan Konsumen.....	33
4. Loyalitas Konsumen.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Pengukuran Variabel	34
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	36

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Karakteristik Responden	40
1. Jenis Kelamin	40
2. Usia	41
3. Lama Penggunaan <i>Smartphone</i> Samsung Galaxy	41
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	43
2. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	45
3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	46
4. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	47
4.3 Analisis Data	48
1. Uji Normalitas.....	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Realibilitas	52
4.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	53
4.6 Persamaan Struktural.....	54
4.7 Uji Hipotesis.....	55
4.8 Pembahasan	56
4.8.1 Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
4.8.2 Citra Merek Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.8.3 Kepuasan Konsumen Berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen	58
4.8.4 Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen	59

4.8.5 Citra Merek Berpengaruh terhadap	
Loyalitas Konsumen.....	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
1. Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)	63
2. Saran Praktis (Bagi Manajemen <i>Smartphone</i> Samsung	
Galaxy).....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Penjualan <i>Smartphone</i> Samsung 4 Triwulan tahun 2014 dan 1 Triwulan tahun 2015.....	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	11
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Usia.....	41
Tabel 4.3	Lama Penggunaan <i>smartphone</i> Samsung Galaxy.....	42
Tabel 4.4	Interval Rata-Rata Skala.....	43
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	46
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	49
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.13	Indeks Fit dalam <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	54
Tabel 4.14	Persamaan Struktural.....	55
Tabel 4.15	Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.4 Model Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Data Penelitian

Lampiran 3: Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif Responden

Lampiran 4: Output Analisis SEM Program Lisrel

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN SMARTPHONE SAMSUNG GALAXY DI SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada *smartphone* Samsung Galaxy di Surabaya dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) analisis. Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 150 responden. Karakteristik sampel dalam penelitian ini, responden telah menggunakan *smartphone* Samsung Galaxy tipe apa pun minimal 1 tahun, berusia minimal 18 tahun dan berdomisili di Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen dan Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

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

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF SMARTPHONE SAMSUNG GALAXY IN SURABAYA

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of the product quality and brand image of the customer satisfaction and loyalty in the smartphone Samsung Galaxy in Surabaya by using Structural Equation Model (SEM) analysis. This study is causal. The sampling technique using a non-probability sampling by purposive sampling. The sample was 150 respondents. Characteristics of the sample in this study, respondents had used the Samsung Galaxy smartphone of any type at least 1 year, at least 18 years old and live in Surabaya .

These results indicate that Product Quality positive effect on Customer Satisfaction, Brand Image positive effect on customer satisfaction, Customer Satisfaction positive effect on Consumer Loyalty, Product Quality positive effect on Consumer Loyalty and Brand Image positive effect on Consumer Loyalty.

Keyword: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.