

**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK. CABANG KOTA
METRO**

SKRIPSI



**OLEH
DINA WULAN APRIYANTI
NPM. 19610113**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK. CABANG KOTA
METRO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**OLEH
DINA WULAN APRIYANTI
NPM. 19610113**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Dina Wulan Apriyanti. 2023. Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E., M.M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Berdasarkan data meningkatkan pelanggan dalam perusahaan tidak hanya menyangkut masalah penjadwalan pekerjaan dan ketrampilan dalam menyelesaikan pemasaran tetapi juga menyangkut bagaimana suasana atau cara mempromosikan produk dan memperhatikan harga serta hubungan dengan pelanggan Pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro tentunya membutuhkan cara promosi dan strategi yang baik untuk menarik pelanggan agar bisa bersaing dengan provider lain. Banyaknya penjualan produk tergantung dari bagaimana perusahaan mempromosikan dan mengembangkan merek produk itu sendiri. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk apakah ada pengaruh langsung terhadap citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro sebanyak 36 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas dan Keberartian Regresi serta Analisis Path 2 Substruktural dengan program (SPSS 20). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung Citra Merek dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Pelanggan, terdapat pengaruh langsung Citra Merek dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan, dan terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Citra merek, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Dina Wulan Apriyanti. 2023. The Effect of Brand Image and Price on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Customers of PT. Smartfren Telecom Tbk. Metro City Branch). Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) Ratmono,S.E.,M.M. Advisor (II) H.Suwarto,S.E.,M.M.

Based on the data, increasing customers within the company is not only related to the problem of scheduling work and skills in completing marketing, but also regarding how the atmosphere or how to promote products and pay attention to prices and relationships with customers at PT. Smartfren Telecom Tbk. Metro City Branch certainly needs a good promotion and strategy to attract customers so they can compete with other providers. The number of product sales depends on how the company promotes and develops the product brand itself. This study has a goal, namely to whether there is a direct effect on brand image and price on customer loyalty and customer satisfaction. The sample of this research is the customers of PT.Smartfren Telecom Tbk. Metro City branch as many as 36 people. Data collection used a questionnaire, and data analysis used a Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Homogeneity Test, Linearity Test and Regression Significance and Path 2 Substructural Analysis with the program (SPSS 20). The results showed that there was a direct effect of Brand Image and Work Environment on Customer Loyalty, there was a direct effect of Brand Image and Work Environment on Customer Satisfaction, and there was a direct effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty.

Keywords: *Brand image, price, customer loyalty, customer satisfaction*

RINGKASAN

Berdasarkan data meningkatkan pelanggan dalam perusahaan tidak hanya menyangkut masalah penjadwalan pekerjaan dan ketrampilan dalam menyelesaikan pemasaran tetapi juga menyangkut bagaimana suasana atau cara mempromosikan produk dan memperhatikan harga serta hubungan dengan pelanggan Pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro tentunya membutuhkan cara promosi dan strategi yang baik untuk menarik pelanggan agar bisa bersaing dengan provider lain. Banyaknya penjualan produk tergantung dari bagaimana perusahaan mempromosikan dan mengembangkan merek produk itu sendiri. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk apakah ada pengaruh langsung terhadap citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro sebanyak 36 orang.

Pada penelitian ini menggunakan citra merek, harga sebagai variable bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Setelah dilakukan analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh secara langsung Citra Merek (ξ_1) terhadap kepuasan pelanggan (η_2) pada pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro.
2. Ada pengaruh secara langsung harga (ξ_2) terhadap kepuasan pelanggan (η_2) pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro.
3. Ada pengaruh secara langsung citra merek (ξ_1) terhadap loyalitas pelanggan (η_1) pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro.
4. Ada pengaruh secara langsung harga (ξ_2) terhadap loyalitas pelanggan (η_1) pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro.

Ada pengaruh langsung kepuasan pelanggan (η_2) terhadap loyalitas pelanggan (η_1) pelanggan PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro.

HALAMAN MOTTO

“Ketika satu pintu kebahagiaan tertutup, pintu lain terbuka; tetapi seringkali kita terlalu lama melihat pintu yang tertutup sehingga kita tidak melihat pintu yang telah dibukakan untuk kita.”

(Helen Keller)

Sumber: Google

“Hidup memang gak selalu berjalan sesuai kemauan kita, gak selalu bahagia dan gak selalu sedih. Mungkin kita merasa sakit dengan hal-hal menyedihkan didalam hidup tapi kita juga punya hal-hal bahagia yang bisa jadi alasan kita untuk netap hidup ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan Rahmat yang telah membantu saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peranan penting dalam hidup saya dan juga proses pembuatannya yaitu:

1. Pertama untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini.
2. Untuk yang tercinta dan paling ku sayang kedua orang tuaku Mama di surga dan Papa sebagai sosok yang berarti dalam hidup ku. Sebagai bukti terima kasihku kupersembahkan karya ini kepada kalian, yang telah menjadi semangat ku untuk menjalani tugas akhir ini dari awal sampai selesai sehingga bisa memperoleh gelar sarjana satu.
3. Untuk ibu Ani yang ku hormati terimakasih karena kehadiranmu menjadikan motivasi ku untuk cepat menyelesaikan kuliah.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK. CABANG KOTA
METRO

DINA WULAN APRIYANTI

NPM. 19610113

Telah disetujui oleh:

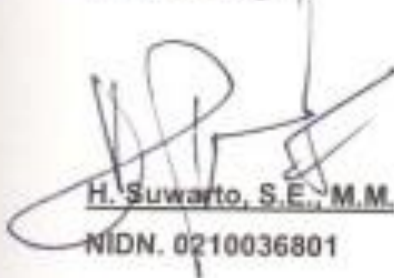
Pembimbing I



Ratmono, S.E., M.M.

NIDN. 0220076001

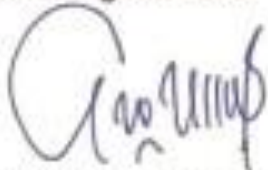
Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK. CABANG KOTA
METRO

DINA WULAN APRIYANTI

NPM. 19610113

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 14 September 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Ketua Penguji

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Sekretaris

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN.0223027901

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

KATA PENGANTAR


Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro”**.

Penyelesaian proposal ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si. Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Serta sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
3. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ratmono, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
5. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas ini.
6. Untuk teman temanku yang kucinta dan ku sayang Pia, Farah, Ica, Alin, Windi, Putri Tasya, dan Chindy. Terimakasih atas bantuan dan waktu yang kalian luangkan untukku dalam mengerjakan tugas akhir ini, terimakasih juga sudah menemaniku dan mengisi hari-hariku di masa-masa aku merancang masa depan.
7. Almaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis berharap semoga proposal ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Metro, Juli 2023


DINA WULAN APRIYANTI
NPM. 19610113

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Dina Wulan Apriyanti
Npm : 19610113
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”**. Adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan universitas.

Metro, September 2023
Yang membuat pernyataan



Dina Wulan Apriyanti
NPM. 19610113



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 692/III.3.AM/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DINA WULAN APRIYANTI
NPM : 19610113
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK. CABANG KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Jl. Hajar Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota Metro
Kab. Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
Email: help_upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
RINGKASAN.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERSETUJUAN	ix
HALAMAN PENGESAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Citra Merek	9
3. Harga.....	11
4. Loyalitas Pelanggan	13
5. Kepuasan Pelanggan	15
B. Penelitian Relevan	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19

D. Hipotesis Penelitian.....	21
------------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	22
B. Objek dan Lokasi Penelitian	22
C. Metode Penelitian	23
D. Teknik Pengambilan Sampel	26
E. Teknik analisis data	27
F. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Pt Smartfren.....	35
1. Sejarah PT Smartfren	35
2. Struktur Organisasi.....	36
B. Hasil Penelitian	37
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	37
2. Distribusi Frekuensi Data	40
3. Pengujian Persyaratan Analisis	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian	59

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR LITERATUR	64
-------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Produksi	2
Tabel 2. Perbandingan Harga	
3	
Tabel 3. Penelitian Relevan	
17	
Tabel 4. Kisi-Kisi Kuisisioner	
25	
Tabel 5. Skala Likert	28
Tabel 6. Uji Reliabilitas Kuisisioner Citra Merek (ξ_1).....	39
Tabel 7. Uji Reliabilitas Kuisisioner Harga (ξ_2).....	39
Tabel 8. Uji Reliabilitas Kuisisioner Loyalitas Konsumen(η_2)	40
Tabel 9. Uji Reliabilitas Kuisisioner kepuasan konsumen (η_1).....	40
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Data Citra merek (ξ_1)	41
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Data Harga (ξ_2)	43
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Data Loyalitas Konsumen (η_2).....	44
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Konsumen (η_1).....	46
Tabel 14. Uji Normalitas Citra merek (ξ_1)	47
Tabel 15. Uji Normalitas Variabel Harga (ξ_2).....	48
Tabel 16. Uji Normalitas Loyalitas Konsumen (η_2).....	49
Tabel 18. Uji Normalitas Kepuasan konsumen (η_1)	51
Tabel 19. Uji Linieritas antara ξ_1 dan (η_2)	52
Tabel 20. Linieritas antara (ξ_2) dan η_2	52
Tabel 21. Uji Homogenitas Citra merek dengan Loyalitas	53
Tabel 22. Uji Homogenitas Kepuasan dengan Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 23. Coefisients Citra merek dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 24. Model Sumarry Sub Struktural 1	55
Tabel 25. Coefisients Citra merek, Harga, Kepuasan, terhadap loyalitas	56
Tabel 26. Model Sumarry Sub Struktural 2	57
Tabel 27. Ringkasan Hasil Analisis Jalur	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia	
3	
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	
21	
Gambar 3. Struktur Organisasi	36
Gambar 4. Histogram Variabel Citra merek (ξ_1)	41
Gambar 5. Histogram Variabel Harga (ξ_2).....	43
Gambar 6. Histogram Variabel Loyalitas Konsumen (η_2).....	45
Gambar 7. Histogram Variabel Kepuasan Konsumen (η_1)	46
Gambar 8. Diagram Distribusi Normal Untuk Citra merek (ξ_1)	48
Gambar 9. Diagram Persebaran Normal Pada Data Harga (ξ_2).....	49
Gambar 10. Diagram Persebaran Normal Pada Data Loyalitas Konsumen (η_2)50	
Gambar 11. Grafik Uji Normalitas Kepuasan Konsumen.....	51
Gambar 12. Sub Struktural 1	56
Gambar 11. Model 2 Sub Struktural II	58