

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KECAMATAN
BANJARMASIN UTARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

AHMAD FIKRI RAMADHANI

NIM: 1810412310009



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

A. Nama Mahasiswa : Ahmad Fikri Ramadhani
NIM : 1810412310009

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi
Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung
Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP.197805242006042001

[.....]

b. Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002

[.....]

c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIP. 19891207201712104001

[.....]

Banjarmasin, 17 April 2024

KPS Administrasi Bisnis



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP. 197805242006042001



Mengetahui, Dekan
FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 1973012219980211001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 17 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Fikri Ramadhani

NIM: 1810412310009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Samsung Di Kecamatan Banjarmasin Utara”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh predikat pendidikan akademik Strata 1 (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

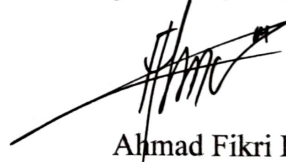
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungannya yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, M.SI selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak M. Hasanur Arifin S.Sos., M.M. selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB selaku dosen penguji I skripsi.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB., M.M selaku dosen penguji II skripsi.

7. Seluruh dosen pengajar, staf tata usaha dan staf perpustakaan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Partner saya dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu dan memotivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun masih penulis harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Banjarmasin, 1 Januari 2023



Ahmad Fikri Ramadhani

NIM. 1810412310009

*Karya Ini Kupersembahkan Kepada
Pemberi Warna dan Cinta Dalam Kehidupan:
Alm. Ayah dan Bunda*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menguji Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga berpengaruh signifikan secara parsial dan pengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Samsung di kecamatan Banjarmasin utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan dengan analisis data yang didapatkan menunjukkan kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Smartphone Samsung di Kecamatan Banjarmasin utara, dan citra merek menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Smartphone Samsung di Kecamatan Banjarmasin utara. Sedangkan Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan smartphone samsung di kecamatan Banjarmasin utara.

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

ABSTRACT

This study aims to determine and test Product Quality, Brand Image and Price have a significant effect partially and simultaneous influence on Samsung Smartphone Customer Loyalty in the north Banjarmasin district. This study uses quantitative methods, quantitative research emphasizes testing theory through measuring research variables with numbers and analyzing data with statistical procedures.

Based on the results of research conducted with data analysis obtained, it shows that product quality and price have a partially significant effect on Samsung Smartphone customer loyalty in North Banjarmasin District, and brand image shows results that have no significant effect partially on Samsung Smartphone customer loyalty in North Banjarmasin District. While Product Quality, Brand Image and Price have a positive and significant effect simultaneously on Samsung Smartphone Customer Loyalty in North Banjarmasin District.

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian.....	20
1.4. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Landasan Teoritis	22
2.1.1. Pemasaran	22
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran.....	22
2.1.1.2. Bauran Pemasaran	23
2.1.1.3. Produk	29
2.1.1.4. Kualitas Produk	30
2.1.1.5. Citra Merek	33
2.1.1.6. Harga	34
2.1.1.7. Loyalitas Pelanggan.....	37
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian.....	47
2.3.1. Kausalitas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	47
2.3.2. Kausalitas Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	48
2.3.3. Kausalitas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	50
2.3.4. Kausalitas Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	51
2.3.5. Model Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1. Pendekatan Penelitian	54
3.2. Desain Penelitian.....	54
3.3. Lokasi Penelitian	54
3.4. Populasi Dan Sampel	55
3.4.1. Populasi Penelitian	55
3.4.2. Sampel Penelitian	55
3.4.3. Tehnik Sampling.....	56
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	56

3.5.1. Variabel Independen	56
3.5.2. Variabel Dependen	61
3.6. Teknik Pengumpulan Data	63
3.7. Teknik Analisa Data	63
3.7.1. Sumber Data	63
3.7.1.1. Data Primer	63
3.7.1.2. Data Skunder	63
3.7.2. Skala Pengukuran	64
3.7.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.7.1.3. Uji Validitas	65
3.7.1.4. Uji Reliabilitas	65
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	66
3.7.1.1. Uji Normalitas	66
3.7.1.2. Uji Multikolonieritas	67
3.7.1.3. Uji Hetetoreskadestisitas	67
3.7.5. Analisis Regresi Linear Berganda	67
3.7.6. Uji t	68
3.7.7. Uji f	68
3.7.8. Uji Koefisien Determinasi	69

BAB IV HASIL PENELITIAN 60

4.1. Profil Responden	60
4.1.1. Jenis Kelamin	60
4.1.2. Usia	61
4.1.3. Lama Pemakaian	61
4.1.4. Pekerjaan	62
4.1.5. Pendapatan	63
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	64
4.2.1. Rekapitulasi jawaban responden variabel Kualitas Produk (X1)	64
4.2.2. Rekapitulasi jawaban responden variabel Citra Merek (X2)..	71
4.2.3. Rekapitulasi jawaban responden variabel Harga (X3)	73
4.2.4. Rekapitulasi jawaban responden variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	78
4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	81
4.3.1. Hasil Uji Validitas	81
4.3.1.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	81
4.3.1.2. Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2)	82
4.3.1.3. Hasil Uji Validitas Harga (X3)	83
4.3.1.4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	84
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	84
4.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	85
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	85
4.4.2. Hasil Uji Multikolinieritas	88
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedistisitas	89
4.5. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	90

4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	91
4.6.1. Hasil pengujian parsial (Uji-t)	91
4.6.2. Hasil Pengujian Simultan (Uji-F)	92
4.6.3. Hasil Pengujian Determinan (R ²)	93
BAB V PEMBAHASAN HASIL	95
5.1. Pembahasan	95
5.1.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Smartphone Samsung	95
5.1.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Smartphone Samsung	97
5.1.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Smartphone Samsung	99
5.1.4. Pengaruh Kualitas Produk Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Smartphone Samsung	100
5.2. Implikasi hasil penelitian	101
5.2.1. Kualitas Produk Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	101
5.2.2. Citra Merek tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	102
5.2.3. Harga Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	103
5.2.4. Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	104
5.3. Keterbatasan penelitian	105
BAB VI PENUTUP	107
6.1. Kesimpulan	107
6.2. Saran	107
6.2.1. Saran Akademis	107
6.2.2. Saran Praktis	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

No.	Judul	
Tabel 1. 1	Pertumbuhan Pengguna Smartphone Di Indonesia	2
Tabel 1. 2	Tingkatan Penjualan Di Indonesia	4
Tabel 1. 3	Pangsa Pasar Vendor Android	5
Tabel 1. 4	Hasil pra survei masyarakat Kecamatan Banjarmasin Utara	6
Tabel 1. 5	Top Brand Index Tahun 2021 Kategori Telokumikasi / IT Smartphone	16
Tabel 1. 6	<i>Top Five Smarphone Vendor, Shipment, and Market Share 2021..</i>	17
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 3. 2	Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert.	64
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden	64
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	61
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan lama pemakaian	62
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	62
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/ Penghasilan/ Uang Saku	63
Tabel 4. 6	Rekapitulasi jawaban responden indikator kinerja	64
Tabel 4. 7	Rekapitulasi jawaban responden indikator fitur	65
Tabel 4. 8	Rekapitulasi jawaban responden indikator reliabilitas	66
Tabel 4. 9	Rekapitulasi jawaban responden indikator konformasi.....	67
Tabel 4. 10	Rekapitulasi jawaban responden indikator daya tahan.....	68
Tabel 4. 11	Rekapitulasi jawaban responden indikator serviceability	68
Tabel 4. 12	Rekapitulasi jawaban responden indikator estetika	69
Tabel 4. 13	Rekapitulasi jawaban responden indikator Persepsi terhadap kualitas.....	70
Tabel 4. 14	Rekapitulasi jawaban responden indikator pengenalan.....	71
Tabel 4. 15	Rekapitulasi jawaban responden indikator reputasi	72
Tabel 4. 16	Rekapitulasi jawaban responden indikator daya tarik	72
Tabel 4. 17	Rekapitulasi jawaban responden indikator keterjangkauan Harga	74
Tabel 4. 18	Rekapitulasi jawaban responden indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	75
Tabel 4. 19	Rekapitulasi jawaban responden indikator daya saing.....	76
Tabel 4. 20	Rekapitulasi jawaban responden indikator Kesesuaian Harga dengan manfaat	77
Tabel 4. 21	Rekapitulasi jawaban responden indikator melakukan pembelian secara teratur	78
Tabel 4. 22	Rekapitulasi jawaban responden indikator merekomendasikan kepada orang lain	79
Tabel 4. 23	Rekapitulasi jawaban responden indikator merekomendasikan kepada orang lain	80
Tabel 4. 24	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	81

Tabel 4. 25	Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	82
Tabel 4. 26	Hasil Uji Validitas Harga (X3).....	83
Tabel 4. 27	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	84
Tabel 4. 28	Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 29	Hasil Uji Normalitas Data	87
Tabel 4. 30	Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4. 31	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4. 32	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	91
Tabel 4. 33	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	92
Tabel 4. 34	Hasil Uji Determinan (R2).....	93

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	
Gambar 2. 1	Model Penelitian	53
Gambar 4. 1	Histogram Uji Normalitas Data	86
Gambar 4. 2	Grafik Uji Normalitas Data	87
Gambar 4. 3	Grafik Uji Heteroskedistisitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	
Lampiran 1:	Output SPSS Versi 26	116
Lampiran 2:	Sertifikat TOEFL	119
Lampiran 3:	Kuesioner Pernyataan	120
Lampiran 4 :	Biodata Peneliti	124