

HALAMAN MOTTO

“Long story short, I survived”

-Taylor Swift-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua serta kakak yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Anton Prasetyo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan senantiasa membalas kebaikan kalian semua.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *product quality*, *product innovation* dan *brand image* terhadap *customer loyalty*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Kebumen yang menggunakan *smartphone* Samsung dan pernah melakukan pembelian ulang minimal dua kali. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS for windows 29. Hasil penelitian ini menunjukkan *product quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Product innovation* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Brand image* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Product quality*, *product innovation* dan *brand image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Product quality, product innovation, brand image, customer loyalty*



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, product innovation and brand image on customer loyalty. The population in this study are people in Kebumen Regency who use Samsung smartphones and have repurchased them at least twice. The sample for this research was 100 people using a purposive sampling technique. The method used in this research is a quantitative method. Data analysis uses multiple regression analysis with the SPSS for Windows 29 program. The results of this research show that product quality partially has a significant effect on customer loyalty. Product innovation partially does not have a significant effect on customer loyalty. Brand image partially has no significant effect on customer loyalty. Product quality, product innovation and brand image simultaneously have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Product quality, product innovation, brand image, customer loyalty*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa atas berkat dan kelimpahan-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Product Quality*, *Product Innovation* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada Pengguna *Smartphone* Samsung di Kabupaten Kebumen)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen S1 di Universitas Putra Bangsa.

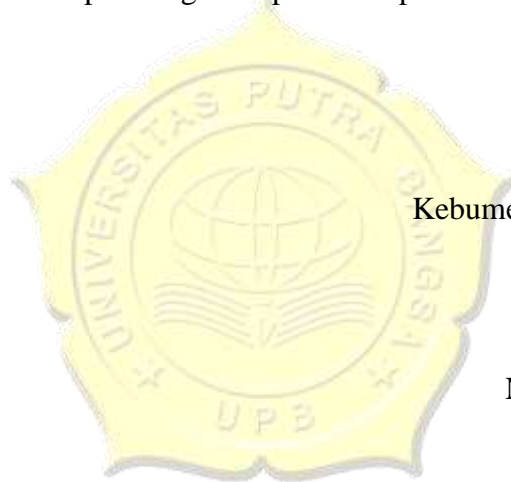
Skripsi ini menjelaskan mengenai pengaruh *product quality*, *product innovation* dan *brand image* terhadap *customer loyalty*, dimana variabel *product quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Product innovation* dan *brand image* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Product quality*, *product innovation* dan *brand image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Studi pada pengguna *smartphone* samsung di Kabupaten Kebumen dengan jumlah sampel 100 responden.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Anton Prasetyo, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.

2. Kedua orang tua dan kakak-kakak saya yang terus mendoakan dan memberi dukungan dalam bentuk apapun.
3. Segenap responden dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk menjadi subjek penelitian.
4. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi semangat dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



Kebumen, 29 Januari 2024

Niken Triyani

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMBUNG DEPAN..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3. Batasan Masalah..... | 12 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 17 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 18 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 19 |
| 2.1. Tinjauan Teori | 19 |
| 2.1.1. <i>Customer Loyalty</i> | 19 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 2.1.2. | <i>Product Quality</i> | 23 |
| 2.1.3. | <i>Product Innovation</i> | 27 |
| 2.1.4. | <i>Brand Image</i> | 28 |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| 2.3. | Hubungan Antar Variabel | 39 |
| 2.4. | Model Empiris | 42 |
| 2.5. | Hipotesis | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 44 |
| 3.1. | Objek dan Subjek Penelitian | 44 |
| 3.2. | Variabel Penelitian | 44 |
| 3.3. | Definisi Operasional Variabel | 45 |
| 3.4. | Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.5. | Data dan Teknik Pengupulan Data | 50 |
| 3.1. | Populasi dan Sampel | 53 |
| 3.2. | Teknik Analisis..... | 55 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | | 65 |
| 4.1. | Gambaran Umum Perusahaan | 65 |
| 4.2. | Analisis Deskriptif..... | 71 |
| 4.3. | Analisis Statistik..... | 76 |
| 4.4. | Pembahasan | 89 |
| BAB V SIMPULAN | | 93 |
| 5.1. | Simpulan..... | 93 |
| 5.2. | Keterbatasan | 94 |
| 5.1. | Implikasi..... | 94 |
| 5.3.1 | Implikasi Praktis | 94 |

| | |
|-------------------------------|-----|
| 5.3.2 Implikasi Teoritis..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 99 |
| LAMPIRAN..... | 103 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I- 1 8 Negara dengan Pengguna <i>Smartphone</i> Terbanyak di Dunia (2022) ... | 2 |
| Tabel I- 2 Top Brand Index <i>Smartphone</i> 2021-2023 | 3 |
| Tabel I- 3 Hasil Observasi | 7 |
| Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu | 36 |
| Tabel III- 1 Distribusi Variabel <i>Product Quality</i> | 46 |
| Tabel III- 2 Distribusi Variabel <i>Product Innovation</i> | 47 |
| Tabel III- 3 Distribusi Variabel <i>Brand Image</i> | 48 |
| Tabel III- 4 Distribusi Variabel <i>Customer Loyalty</i> | 48 |
| Tabel IV- 1 Jenis Kelamin Responden..... | 72 |
| Tabel IV- 2 Jenis Usia Responden | 72 |
| Tabel IV- 3 Jenis Pekerjaan Responden..... | 75 |
| Tabel IV- 4 Jenis Pendapatan Responden..... | 76 |
| Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Product Quality</i> | 78 |
| Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Product Innovation</i> | 78 |
| Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> | 79 |
| Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> | 79 |
| Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas | 80 |
| Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolineaitas | 81 |
| Tabel IV- 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 84 |
| Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (t)..... | 86 |
| Tabel IV- 13 Hasil Uji Simultan (F) | 87 |
| Tabel IV- 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar IV- 1 Struktur Organisasi Perusahaan Samsung <i>Electronics</i> Indonesia . | 67 |
| Gambar IV- 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 82 |
| Gambar IV- 3 Hasil Uji Normalitas | 83 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 – Kuesioner..... | 104 |
| Lampiran 2 – Data Responden..... | 108 |
| Lampiran 3 – Tabulasi Data Kuesioner | 112 |
| Lampiran 4 – Hasil Uji Validitas | 117 |
| Lampiran 5 – Hasil Uji Reliabilitas | 119 |
| Lampiran 6 – Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 120 |
| Lampiran 7 – Hasil Uji Hipotesis | 121 |
| Lampiran 8 – r Tabel..... | 122 |
| Lampiran 9 – t Tabel..... | 124 |
| Lampiran 10 – F Tabel..... | 126 |
| Lampiran 11 – Kartu Seminar..... | 127 |
| Lampiran 12 – Kartu Bimbingan | 127 |

