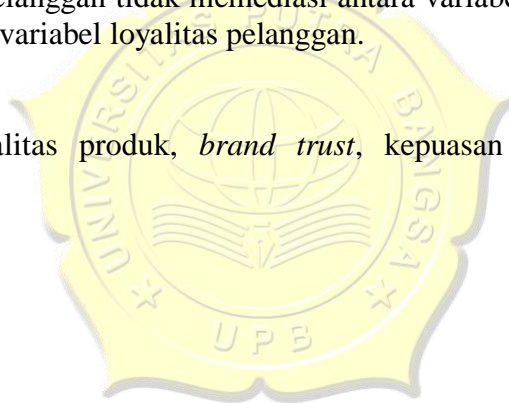


ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *brand trust* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat di Kabupaten Kebumen yang menggunakan kartu prabayar Telkomsel dengan usia minimal 17 tahun dan memiliki *smartphone* pribadi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* kepada 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas, uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji koefisien determinasi, dan analisis korelasi yang menggunakan SPSS 25. Sedangkan untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan analisis jalur dan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan *brand trust* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian variabel *brand trust* dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan variabel kepuasan pelanggan tidak memediasi antara variabel kualitas produk dan *brand trust* terhadap variabel loyalitas pelanggan.

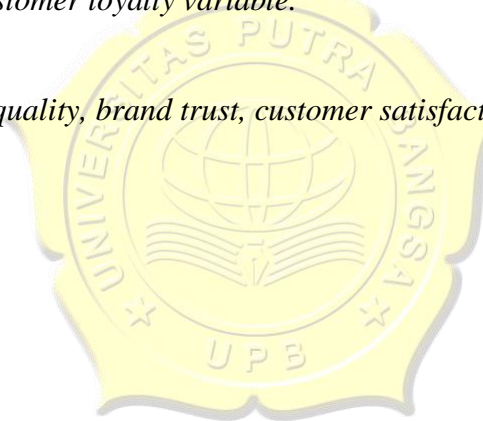
Kata Kunci : kualitas produk, *brand trust*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and brand trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The population of this research is people in Kebumen Regency who use Telkomsel prepaid cards with a minimum age of 17 years and have a personal smartphone. The sampling technique used nonprobability sampling, namely purposive sampling of 100 respondents. The data analysis used is instrument testing consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, hypothesis tests consisting of t tests and coefficient of determination tests, and correlation analysis using SPSS 25. Meanwhile, to test the influence of intervening variables, path analysis and the Sobel test were used. The research results show that product quality and brand trust variables influence customer satisfaction. Then the variables brand trust and customer satisfaction influence customer loyalty. Meanwhile, product quality has no effect on customer loyalty. And the customer satisfaction variable does not mediate between the product quality and brand trust variables on customer loyalty variable.

Keywords : *product quality, brand trust, customer satisfaction, customer loyalty.*



HALAMAN MOTTO

“Lampau Batasamu, *Plus Ultra*”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Orang tua saya tercinta (Bapak Waluyo dan Ibu Lastri) yang selalu mendoakan, selalu memberikan kasih sayangnya, dan dukungannya baik secara moral dan material serta pengorbanannya selama ini.
2. Kepada kakak Saya (Novilia Yolanda) dan semua keluarga besar yang tidak bisa saya sebut satu per satu, terimakasih telah membantu dan selalu memberikan semangat kepada saya.
3. Kepada semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa selaku teman seperjuangan dan yang tidak bisa saya sebut satu per satu yang selalu ada, selalu membantu saya, tidak hentinya memberikan semangat, dan selalu memberikan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Tujuan penyusunan skripsi ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan dengan realitas kehidupan nyata, khususnya pada bidang penelitian ilmiah. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih terdapat kekurangan, untuk itu perlu adanya kritik dan saran yang membangun untuk memperbaikinya.

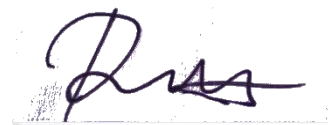
Melalui tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Ketua Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Ibu Ika Neni Kristanti, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.

3. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
4. Semua dosen dan civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua (Bapak Waluyo dan Ibu Lastri) dan keluarga besar penulis atas doa dan dukungannya.
6. Semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa selaku teman seperjuangan.
7. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta amal yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 24 Juli 2024



Revando Anugrah Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14

2.1.1.	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.	Kualitas Produk.....	17
2.1.4.	<i>Brand Trust</i>	23
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	28
2.4.	Model Empiris.....	31
2.5.	Hipotesis	32
BAB III.....		34
METODE PENELITIAN.....		34
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	34
3.2.	Variabel Penelitian	34
3.3.	Definisi Operasional Variabel	36
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.	Populasi dan Sampel.....	43
3.7.	Teknik Analisis.....	46
BAB IV		59
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		59
4.1.	Analisis Deskriptif.....	59
4.2.	Analisis Statistik.....	63
4.3.	Pembahasan	87
BAB V.....		93
SIMPULAN		93
5.1.	Simpulan.....	93

5.2. Keterbatasan	95
5.3. Implikasi.....	96
5.3.1 Implikasi Praktis	96
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	97
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Pengguna Operator Seluler Di Indonesia	3
Tabel I-2 Top Brand Index Kategori <i>Simcard</i> Prabayar	4
Tabel I-3 Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel Di Kabupaten Kebumen	4
Tabel I-4 Hasil Mini Riset Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel III-1 Distribusi Indikator Kualitas Produk Pada Kuesioner	37
Tabel III-2 Distribusi Indikator <i>Brand Trust</i> Pada Kuesioner	38
Tabel III-3 Distribusi Indikator Kepuasan Pelanggan Pada Kuesioner	38
Tabel III-4 Distribusi Indikator Loyalitas Pelanggan Pada Kuesioner	39
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat	60
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel IV-5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel IV-7 Uji Validitas Variabel <i>Brand Trust</i>	65
Tabel IV-8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel IV-9 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel IV-13 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	70
Tabel IV-14 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	71
Tabel IV-15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	73
Tabel IV-16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	74
Tabel IV-17 Koefisien Jalur.....	76

Tabel IV-18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1	76
Tabel IV-19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2.....	77
Tabel IV-20 Hasil Uji Analisis Korelasi	78
Tabel IV-21 Hasil Uji Koefisien Jalur Struktural 1	79
Tabel IV-22 Hasil Uji Koefisien Jalur Struktural 2	81
Tabel IV-23 Hasil Uji Sobel Struktural 1	86
Tabel IV-24 Hasil Uji Sobel Struktural 2	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	32
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1.....	68
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2.....	69
Gambar IV-3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1	72
Gambar IV-4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2	72
Gambar IV-5 Diagram Jalur.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	105
LAMPIRAN 2 Data Responden.....	110
LAMPIRAN 3 Tabulasi Kuesioner.....	113
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Instrumen	120
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	123
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Uji Hipotesis	126
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Sobel	128
LAMPIRAN 8 Tabel t.....	129
LAMPIRAN 9 Kartu Bimbingan Skripsi.....	130
LAMPIRAN 10 Kartu Seminar Proposal	131

