

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
IPHONE YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN
(Studi Pada Gerai Ibox Lippo Mall Puri, Jakarta Barat)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama: Kalyana Mitha

NIM: 43118110338

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
IPHONE YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN
(Studi Pada Gerai Ibox Lippo Mall Puri, Jakarta Barat)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama: Kalyana Mitha

NIM: 43118110338

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kalyana Mitha

NIM : 43118110338

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Februari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



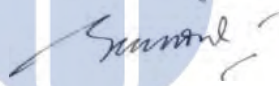
(Kalyana Mitha)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kalyana Mitha
NIM : 43118110338
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN IPHONE YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN
(Studi Pada Gerai Ibox Lippo Mall Puri, Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 16 Desember 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03232175



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis mendapatkan kesehatan serta kekuatan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Iphone Yang Dimediasi Oleh Variabel Kepuasan”**. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, banyak kekurangan dan keterbatasan.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih khususnya untuk Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi saya, dan juga saya sebagai peneliti ingin mengucapkan rasa syukur dan ingin berterimakasih kepada pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen pengajar beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran selama penulis mengikuti perkuliahan.
5. Orang tua tercinta yang telah memberi dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi serta doa dari orang tua yang selalu mendoakan demi kelancaran skripsi saya.
6. Semua pihak yang yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah senantiasa memberikan support dan semangat kepada saya untuk mengerjakan skripsi, dengan dukungan dan semangat yang mereka berikan membuat penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis, memohon maaf yang sebesar-besarnya atau kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, dan untuk itulah semua saran dan kritik yang sifatnya membangun akan saya terima dengan baik dan melakukannya dengan se-optimal mungkin demi kesempurnaan skripsi ini serta besar harapan saya agar skripsi ini memberikan manfaat bagi orang yang membacanya.

Jakarta, 10 Desember 2022



(Kalyana Mitha)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Kualitas Produk.....	13
3. Citra Merek	16
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Loyalitas Konsumen	22
6. Kepuasan Konsumen	25
B. Kajian Penelitian Terdahulu	29
C. Pengembangan Hipotesis	35
D. Kerangka Teoritis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44

B.	Desain Penelitian	45
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	46
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	49
E.	Populasi dan Sampel	50
F.	Metode Pengumpulan Data.....	52
G.	Metode Analisis Data.....	52
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B.	Deskripsi Responden	61
C.	Analisis Variabel Penelitian.....	64
1.	Variabel Kualitas produk (X1).....	64
2.	Variabel Citra Merek (X2).....	66
3.	Variabel Pelayanan (X3).....	67
5.	Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	69
6.	Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	70
D.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	71
1.	Uji Validitas.....	71
2.	Uji Reabilitas	77
E.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	80
2.	<i>Prediction Relevance (Q2)</i>	81
3.	Uji Hipotesis.....	82
F.	Pembahasan Analisis Data	84
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap kepuasan Konsumen	84
3.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	85
4.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	85
5.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	86
6.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	87
7.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	88
8.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Mediasi Kepuasan Konsumen.....	88

9. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Mediasi Kepuasan Konsumen	89
10. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Mediasi Kepuasan Konsumen	89
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Hasil Pra Survey	6
2. 1	Penelitian Terdahulu	29
3. 1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	47
3. 2	Skor Jawaban	50
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Konsumen	62
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	64
4. 5	Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk	65
4. 6	Jawaban Responden Berdasarkan Citra Merek (X2)	66
4. 7	Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan (X3)	67
4. 8	Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas Konsumen (Y)	69
4. 9	Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen (Z)	70
4. 10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	73
4. 11	<i>Fornell Lacker Criterium</i>	74
4. 12	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> – Modifikasi	75
4. 13	Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i> – Modifikasi	76
4. 14	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	77
4. 15	Konstruk Reliabilitas dan Validitas	78
4. 16	Pengujian Variance Inflation Factor (Outer Model)	79
4. 17	R-Square	80
4. 18	Nilai Koefisien Determinasi	81
4. 19	Hasil Inner Weight (Tanpa mediasi)	83
4. 20	Hasil Inner Weight (Menggunakan Mediasi)	83

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Pengguna Smartphone	2
1. 2	Penjualan Iphone 2018-2020	3
2. 1	Kerangka Konseptual	42
4.1	Hasil Uji Convergent Validity	71
4. 2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	101
2	Hasil kuisisioner	106
3	Hasil olah data	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA