

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
STUDI EMPIRIS: PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh  
Firdalia  
130910148**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
STUDI EMPIRIS: PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh  
Firdalia  
130910148**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister) baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 14 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



Firdalia  
130910148

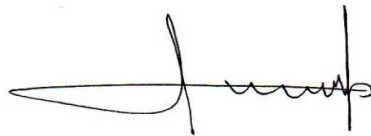
**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
STUDI EMPIRIS : PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE  
DI KOTA BATAM**

**Oleh  
Firdalia  
130910148**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 14 Februari 2017**



**Wasiman, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Dewasa ini semakin meningkatnya kebutuhan akan *smartphone*. Hal ini disadari oleh perusahaan *smartphone iphone* mendorong perusahaan menciptakan *brand image* dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat bertahan hidup dan bersaing dengan pesaing lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* iPhone di kota Batam. Populasi yang dalam penelitian ini adalah pelanggan *smartphone* iPhone di kota Batam. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 115 orang responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah dengan program SPSS 21. Jenis penelitian ini termasuk pada penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil uji R Square sebesar 0.875 yang menyimpulkan bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen *brand image* (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) sebesar 87.5%, sedangkan sisanya sebesar 12.5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *Brand image*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*Today the increasing demand for smartphones. This is realized by the company smartphone iphone encourage companies create brand image and satisfying the needs and desires of customers in order to survive and compete with other competitors. This study aims to determine the effect of brand image and customer satisfaction to customer loyalty iphone smartphone in the city of Batam. The population in this study is the iphone smartphone customers in the city of Batam. The sample in this study amounted to 115 respondents taken by purposive sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire that is processed with SPSS 21. This study is the quantitative descriptive research. The research method using multiple linear regression analysis. R test result at 0.875 concluded that the dependent variabel can be explained by the variabel independent brand imge and customer satisfaction by 87.5%, while 12.5% of the result influenced by other factors outside the research. The results showed that the brand image and customer satisfaction positive and significant impact on customer loyalty.*

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran, dan usulan. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Bapak Wasiman, S.E., M.M., selaku pembimbing skripsi pada program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Suhardi, S.E., M.M. dan ibu Hikmah, S.E., M.Si selaku penguji skripsi penulis.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.

6. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik yang selalu memotivasi penulis tiada henti-hentinya.
7. Bapak Edi, SE.,MM.,CFMA yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan, masukan, motivasi serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu saya Ko Kwie Hawa (Alm) yang selalu memberi penulis semangat internal sehingga penulis memiliki dorongan tetap maju.
9. Ayah dan kakak-kakak (Frisanti, Febtriana, Fardiana, dan Fransiska) yang selalu mendoakan memberi semangat kepada penulis tiada henti-hentinya.
10. Teman-teman penulis (Asmanto, Hartati dan Yuliati) yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberkati semua pihak yang telah membantu penulis.

Batam, 10 Februari 2017

Firdalia

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                       | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                       | ii   |
| ABSTRAK .....                                                  | iii  |
| ABSTRACT .....                                                 | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                           | v    |
| DAFTAR ISI .....                                               | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                                             | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xi   |
| DAFTAR RUMUS .....                                             | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xiii |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                   |      |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                           | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                | 5    |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                                  | 6    |
| 1.4. Perumusan Masalah .....                                   | 6    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                                   | 7    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                                  | 7    |
| 1.6.1. Aspek Teoritis .....                                    | 7    |
| 1.6.2. Aspek Praktis .....                                     | 7    |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                             |      |
| 2.1. Teori Dasar .....                                         | 9    |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran .....                              | 9    |
| 2.1.2. <i>Brand Image</i> .....                                | 11   |
| 2.1.2.1. Pengertian Merek ( <i>Brand</i> ) .....               | 11   |
| 2.1.2.2. Pengertian Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....   | 13   |
| 2.1.2.3. Komponen Citra Merek ( <i>Brand image</i> ) .....     | 14   |
| 2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Membentuk <i>Brand Image</i> ..... | 15   |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....                                | 17   |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                   | 17   |
| 2.1.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                      | 18   |
| 2.1.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....            | 19   |
| 2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....                    | 20   |
| 2.1.3.5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....     | 21   |
| 2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....                               | 23   |
| 2.1.4.1. Definisi Loyalitas Pelanggan .....                    | 23   |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 2.1.4.2. Karakteristik Pelanggan yang Loyal ..... | 24 |
| 2.1.4.3. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....        | 24 |
| 2.1.4.4. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....        | 25 |
| 2.1.4.5. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan ..... | 26 |
| 2.1.4.6. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....        | 27 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                   | 29 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                     | 32 |
| 2.4. Hipotesis .....                              | 32 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Desain Penelitian .....                                     | 34 |
| 3.2. Operasional Variabel .....                                  | 35 |
| 3.2.1. Variabel Independen .....                                 | 36 |
| 3.2.2. Variabel Dependen .....                                   | 37 |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                                   | 39 |
| 3.3.1. Populasi .....                                            | 39 |
| 3.3.2. Sampel .....                                              | 40 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                               | 42 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....                                  | 43 |
| 3.5.1. Analisis Deskriptif .....                                 | 43 |
| 3.5.2. Uji Kualitas Data .....                                   | 44 |
| 3.5.2.1. Uji Validitas Data .....                                | 44 |
| 3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data .....                             | 46 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....                                   | 47 |
| 3.5.3.1. Uji Normalitas Data .....                               | 47 |
| 3.5.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov .....                            | 48 |
| 3.5.3.3. Uji Multikolinearitas .....                             | 48 |
| 3.5.3.4. Uji Heteroskedastisitas .....                           | 49 |
| 3.5.4. Uji Pengaruh .....                                        | 50 |
| 3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....                  | 50 |
| 3.5.4.2. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....                    | 51 |
| 3.5.5. Uji Hipotesis .....                                       | 51 |
| 3.5.5.1. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t) .....      | 51 |
| 3.5.5.2. Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F) ..... | 53 |
| 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                          | 56 |
| 3.6.1. Lokasi Penelitian .....                                   | 56 |
| 3.6.2. Jadwal Penelitian .....                                   | 56 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Profil Responden .....                                   | 57 |
| 4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Usia .....                | 57 |
| 4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 59 |
| 4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 60 |

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 61 |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                           | 63 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel .....             | 63 |
| 4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data .....                  | 67 |
| 4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Data .....               | 67 |
| 4.2.2.2. Hasil Uji Realibilitas Data .....            | 70 |
| 4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                  | 72 |
| 4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas .....                   | 72 |
| 4.2.3.2. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....         | 74 |
| 4.2.3.3. Hasil Uji Multikolinearitas .....            | 75 |
| 4.2.3.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....          | 76 |
| 4.2.4. Hasil Uji Pengaruh .....                       | 78 |
| 4.2.4.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 78 |
| 4.2.4.2. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....         | 80 |
| 4.2.5. Hasil Uji Hipotesis .....                      | 81 |
| 4.2.5.1. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....              | 82 |
| 4.2.5.2. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....             | 83 |
| 4.3. Pembahasan .....                                 | 85 |

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1. Simpulan ..... | 87 |
| 5.2. Saran .....    | 88 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | xiv |
|----------------------|-----|

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Statistik Penjualan Smartphone di Asia Tenggara 2016 IDC .....   | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                       | 29 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian .....                            | 38 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                               | 43 |
| Tabel 3.3 <i>Range</i> Validitas .....                                     | 45 |
| Tabel 3.4 Indeks koefisien reliabilitas .....                              | 47 |
| Tabel 3.5 Jadwal Penelitian .....                                          | 56 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....                          | 57 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                 | 59 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....           | 61 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                     | 61 |
| Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif .....                               | 63 |
| Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden X1 <i>Brand Image</i> .....         | 64 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X2 Kepuasan Pelanggan .....         | 65 |
| Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Y Loyalitas Pelanggan .....         | 66 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X1 ( <i>Brand Image</i> ) .....     | 67 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kepuasan Pelanggan) .....      | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....      | 69 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 ( <i>Brand Image</i> ) ..... | 70 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kepuasan Pelanggan) .....   | 71 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....   | 72 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....                              | 74 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....                               | 75 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                             | 76 |
| Tabel 4.18 Hasil Koefisien Regresi .....                                   | 78 |
| Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                     | 81 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji t .....                                               | 82 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji F .....                                               | 83 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                              | 18 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....                            | 32 |
| Gambar 4.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....                | 58 |
| Gambar 4.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 59 |
| Gambar 4.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 60 |
| Gambar 4.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....           | 62 |
| Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas .....                                   | 72 |
| Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....                         | 73 |
| Gambar 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....            | 77 |

## DAFTAR RUMUS

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Rumus 3.1 <i>Unknown Populations</i> .....      | 40 |
| Rumus 3.2. <i>Pearson Product Moment</i> .....  | 45 |
| Rumus 3.3. Cronbach Alpha .....                 | 46 |
| Rumus 3.4. Regresi Linear Berganda.....         | 50 |
| Rumus 3.5 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ ..... | 51 |
| Rumus 3.6 Uji t .....                           | 52 |
| Rumus 3.7 Uji t .....                           | 52 |
| Rumus 3.8 Uji F .....                           | 54 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner Penelitian  
Lampiran II Data Responden  
Lampiran III Analisis Deskriptif  
Lampiran IV Uji Kualitas Data  
Lampiran V Uji Asumsi Klasik  
Lampiran VI Uji Pengaruh  
Lampiran VII Uji Hipotesis  
Lampiran VIII Tabel r, t & f