



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Oleh

SEPTIANA KUSUMA NINGRUM

14020217130080

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SEMARANG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Septiana Kusuma Ningrum
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020217130080
3. Tempat / Tanggal Lahir : Madiun, 10 September 1997
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Bukit Cemara Indah VI Blok CF No. 20-21

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penggunaan Telkomsel Di Wilayah Madiun)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya.

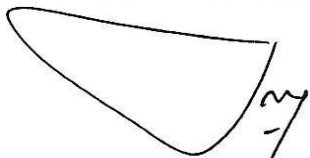
Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 April 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



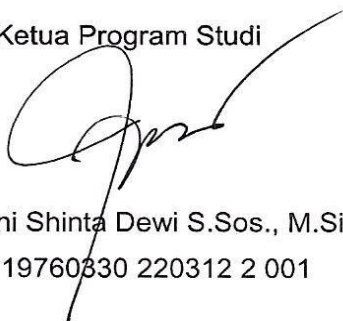
Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M.
NIP 19620506 198803 1 006

Pembuat Pernyataan,



Septiana Kusuma Ningrum
NIM 14020217130080

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si
NIP 19760330 220312 2 001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penggunaan Telkomsel di Wilayah Madiun)**

Nama Penulis : Septiana Kusuma Ningrum

NIM : 14020217130080

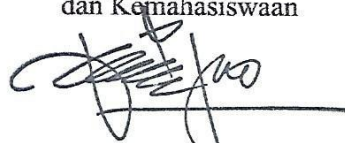
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 2 April 2024

Dekan

Wakil Dekan Akademik
dan Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, .Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Dr. Drs. Teguh Yuwono, .Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M.
2. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si

Dosen Penguji

1. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., MSi
2. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si
3. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M.



MOTTO

“Mimpi besar hanya menjadi mimpi jika tanpa aksi.”

PERSEMBAHAN

Dengan Rasa Syukur yang mendalam , dengan telah menyelesaikan Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan menyemangati selama proses mengerjakan skripsi.
2. Kakak – Kakakku yang gak pernah bosan dan selalu sabar membantu saya untuk menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh Keluarga saya yang terus memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen pembimbing 1, Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M., telah membimbing saya dalam penelitian tersebut dan membantu menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Dosen pembimbing 2, Dr. Hari Susanta N., M.Si.,
6. Dosen penguji, Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si., telah membantu saya banyak dalam proses penyelesaian skripsi , membrikan solusi agar skripsi tersebut dapat dipahami.
7. Seluruh dosen di departemen administrasi bisnis yang telah memberikan pelajaran bertambahnya informasi akademik maupun non akademik.
8. Putri Retnaningtyas selalu memberikan motivasi , penghibur , mendorong semangat untuk menyelesaikan skripsi dan sampai detik ini.
9. Teman – Temanku SMA yang selalu memberikan semangat dalam bentuk apapun dan membantu dalam proses skripsi.
10. Teman – Temanku angkatan 2017 yang selalu memberikan dorongan untuk semangat dan membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkomsel di Wilayah Madiun)

ABSTRAK

Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara Base Transceiver Station (BTS). Memasuki era ICT (Information and Communication Technology), Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi pada Pengguna Telkomsel Wilayah Madiun). Tipe penelitian ini adalah explanatory research dengan metode *non probability sampling* jenis *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 100 responden pelanggan Telkomsel di Kota Madiun. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dan uji sobel dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan.

Saran yang diberikan kualitas produk Telkomsel sudah cukup baik, tetapi terdapat hal-hal yang perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Brand image dari Telkomsel sudah baik. Tetapi ada hal yang perlu diperhatikan pada beberapa indikator pertanyaan yang memiliki nilai rendah. Kedepannya mungkin dapat memberikan perhatian dan pengarahan kepada customer care agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen Telkomsel. Perlu dilakukan adanya penelitian lebih lanjut oleh manajemen Perusahaan ataupun pihak luar terkait dengan variabel-variabel diluar dari penelitian kali ini karena pada penelitian yang dilakukan saat ini terdapat keterbatasan, sehingga masih terdapat hal lain yang dapat menjadi masalah ataupun mempengaruhi Telkomsel ada kedepannya seperti variabel purchase intention dan sebagainya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Brand Image*, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

The Influence of Product Quality and Brand Image on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction (Study of Telkomsel Customers in the Madiun Area)

ABSTRACT

Telkomsel was the first operator to test LTE broadband network technology. In the Asian region, Telkomsel is a pioneer in using renewable energy for Base Transceiver Station (BTS) towers. Entering the ICT (Information and Communication Technology) era, Telkomsel continues to optimize service development in Indonesia by utilizing the synergy potential of the parent company, namely PT Telkom.

This research aims to determine the influence of product quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction (Study on Telkomsel Users in the Madiun Region). This type of research is explanatory research with a non-probability sampling method, purposive sampling type. The data collection technique used a questionnaire to 100 Telkomsel customer respondents in Madiun City. The data analysis method used is regression analysis and Sobel test using the SPSS 25.0 application. The research results show that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, brand image has a positive and significant effect on customer loyalty, customer loyalty has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction is not able to moderate the influence of product quality on customer loyalty, customer satisfaction is unable to moderate the influence of brand image on customer loyalty, there is a positive and significant influence between product quality and brand image on customer loyalty.

The advice given is that the quality of Telkomsel products is quite good, but there are things that need to be maintained and improved. Telkomsel's brand image is good. However, there are things that need to be paid attention to in several indicators of questions that have low scores. In the future, it is possible to provide attention and direction to customer care so that it can provide the best service to Telkomsel consumers. Further research needs to be carried out by Company management or external parties regarding variables outside of this research because the current research has limitations, so there are still other things that could be a problem or affect Telkomsel in the future, such as the purchase intention variable. etc.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membantu dan mendukung saya proses penyelesaian penelitian ini khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos. M.Si. selaku Ketua Pogram Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang dengan bimbingannya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
4. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
5. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, selaku dosen wali memberikan saran untuk perbaikan penelitian.
6. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos. M.Si. selaku dosen penguji yang membimbing untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

8. Seluruh responden atas kesediannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan untuk dapat mengisi.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu.

Dalam menyusun penulisan karya ilmiah ini terdapat masih banyak kekurangan sehingga dapat diperbaiki. Oleh Krena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca .

Semarang, 2 April 2024

Septiana Kusuma Ningrum
14020217130080

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Brand Image.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.5.4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.6. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.6.1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.6.2. Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

1.6.3.	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error!
	Bookmark not defined.	
1.6.4.	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	Error!
	Bookmark not defined.	
1.6.5.	Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error!
	Bookmark not defined.	
1.6.6.	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.7.	Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.8.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.	Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.9.1.	Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
1.9.2.	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
2.	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.1.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Teknik Pengambilan Sampling	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
2.3.1.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2.3.2.	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3.	Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
2.6.	Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
2.7.	Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.

2.7.1.	Analisis Kualitatif	Error! Bookmark not defined.
2.7.2.	Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM TELKOMSEL.....		Error! Bookmark not defined.
2.1.	Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Visi Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Logo dan Slogan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Jenis Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1.	Deskripsi Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2.6.	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
2.6.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	Error! Bookmark not defined.
2.6.4.	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
2.6.5.	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Telkomsel	Error!
	Bookmark not defined.	
BAB III		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Analisis Deskripsi Variabel.....	82
3.2.1.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	82
3.2.2.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Brand Image	87
3.2.3.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	92
3.2.4.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	96
3.3.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.3.1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan
.....**Error!**

Bookmark not defined.

3.3.2. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error!**

Bookmark not defined.

3.3.3. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
.....111

3.3.4. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan..116

3.3.5. Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan
.....121

3.3.6. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Kepuasan Pelanggan.....126

3.3.7. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan.....131

3.3.8. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas
Pelanggan136

3.4. Hasil dan Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan
.....**Error!**

Bookmark not defined.

3.3.2. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error!**

Bookmark not defined.

3.3.3. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
.....111

3.3.4. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan..116

3.3.5. Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan
.....121

3.3.6. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	126
3.3.7. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	131
3.3.8. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan	136
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 2.2 Usia Responden	69
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden	70
Tabel 2.4 Pendidikan Responden	71
Tabel 2.5 Lama Menjadi Pengguna Telkomsel	72
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	77
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Brand Image (X2)	78
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	79
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)	80
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 3.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83
Tabel 3.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85

Tabel 3.8 Hasil Uji F	85
Tabel 3.9 Hasil Uji t	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	37
Gambar 1.2 Kurva Uji t	51
Gambar 1.3 Kurva Uji F	53
Gambar 2.1 Logo Telkomsel	60