



**Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas  
Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel  
Intervening**

**(Studi Pada Pelanggan Kartu Internet SimPati Telkomsel di  
Semarang)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan  
Strata I Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**Muhammad Effendi Yassin Susastro Hadi Prawiro**

**14020216140044**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Muhammad Effendi Y S Hadi Prawiro
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020216140044
3. Tempat / Tanggal Lahir : Samarinda, 24 Desember 1997
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Perum Halal Square Blok C/No.03 Bontang

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

**Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Kartu Internet SimPati Telkomsel di Semarang).**

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.

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

Semarang, 4 Februari 2021

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si  
NIP. 19750315.200801.1.014

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP.197611182003122005

Pembuat Pernyataan,



M Effendi Y S Hadi P  
NIM. 14020216140044

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Kartu Internet SimPati Telkomsel di Semarang)

Nama : Muhammad Effendi Yassin Susastro Hadi Prawiro  
NIM : 14020216140044  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 4 Februari 2021

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M. T.P.  
NIP. 19640827199001 1 001


Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003


### Dosen Pembimbing

1. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si


  
(.....)

### Dosen Penguji


1. Drs. Saryadi, M.Si

  
(.....)

2. Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si

  
(.....)

3. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si

  
(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang (menurunkan ujian) kecuali sesuai dengan kesanggupannya”

(QS: Al-Baqarah ayat 286)

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya sembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Kakak, yang selalu memberikan doa dan dukungan yang luar biasa untuk jangan penah menyerah menghadapi apapun.
3. Teman Tersayang, Ayu Nabilla yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi selama ini. Terima kasih sudah selalu ada untuk menemani.
4. Teman Tergokil, Fairuzzainab Fahriyah yang telah memberi support terus, memberi semangat motivasi dan teman berdebat. Terima kasih sudah menjadi teman perdebatan.
5. Dosen pembimbing, Bapak Andi yang dengan sabar membimbing selama pengerjaan skripsi.
6. Keluarga Administrasi Bisnis 2016. Senang menjadi bagian dari kalian.
7. Teman-teman seperbimbingan yang memberikan semangat, saran dan bantuan satu sama lain selama mengajarkan skripsi.
8. KKN Tim I Desa Manggihan, Kab. Semarang, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaan selama 42 hari, serta dukungan dan semangatnya. Sukses untuk kita semua.
9. Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungan selama ini.
10. Serta teruntuk diri saya sendiri, yang sudah berjuang sampai saat ini dalam mendapatkan gelar sarjana.

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA PELANGGAN KARTU INTERNET SIMPATI TELKOMSEL  
DI SEMARANG)**

**ABSTRAK**

Kebutuhan teknologi saat ini semakin berkembang dari waktu ke waktu secara pesat. Dengan perkembangan teknologi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan primer untuk memperoleh informasi dengan waktu relatif cepat. Internet SimPati Telkomsel merupakan salah satu layanan internet dengan jumlah pelanggan yang selalu meningkat setiap tahunnya. Hal ini menjadi kebutuhan wajib dimiliki karena dapat membantu memudahkan konsumen. Di tengah persaingan yang ketat, membuat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Untuk mengembangkan teknologi komunikasi yang sangat pesat yang memberikan pengaruh sangat besar bagi perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan kartu internet SimPati Telkomsel di Semarang). Tipe penelitian ini adalah *Explanatory research*. Pengambilan *sample* menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan *google form*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang menggunakan kartu Internet SimPati Telkomsel di kota Semarang. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, regresi sederhana, signifikansi uji t, dan *sobel test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan pengujian *sobel test* diketahui bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan secara parsial, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan secara parsial. Saran yang dapat diberikan kepada Telkomsel diantaranya adalah mengubah/mengembangkan tagline, mengoptimalkan kualitas dan menjaga loyalitas pelanggan terhadap kartu internet SimPati Telkomsel.

Kata Kunci: Citra Merek; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN  
INTERVENING VARIABLES  
(STUDY ON TELKOMSEL SIMPATI INTERNET CARD CUSTOMERS IN  
SEMARANG)**

**ABSTRACT**

The need for technology today is growing rapidly from time to time. With the development of technology and communication, it has become a primary need to obtain information relatively quickly. Simpati Telkomsel is an internet service with an increasing number of subscribers every year. This is a must-have requirement because it can help facilitate consumers. In the midst of intense competition, it made PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. To develop a very rapid communication technology that has a huge influence on telecommunications service companies in Indonesia.

This study aims to prove the effect to brand image and product quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (a study on Simpati Telkomsel internet card customers in Semarang). The type of research is explanatory research. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling method. Google forms is used for data collection. The sample used consisted of 100 respondents who use the Simpati Telkomsel card in the city of Semarang. This study uses quantitative and qualitative analysis with validity, reliability, simple regression, significance test, and sobel test.

The results shown that brand image has a significant effect on customer loyalty, product quality has a significant effect on customer loyalty, brand image has a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Based on the sobel test, it is known that brand image has a significant effect on customer loyalty through partial customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer loyalty through partial customer satisfaction. Some suggestions that can be given to Telkomsel include changing or developing the tagline, optimize in quality and maintain customer loyalty SimPati Telkomsel.

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata I Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulisan Skripsi dengan judul “**Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Kartu Internet SimPati Telkomsel di Semarang)**” 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 dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Dra Sri Suryoko M.Si. selaku dosen penguji yang juga telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Drs. Saryadi, M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh reponden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Apabila dalam penyusunan karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan, penulisan mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 4 Februari 2021  
Penulis

M Effendi Y S Hadi P

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5 Kerangka Teori .....	13
1.5.1 Pemasaran .....	13
1.5.2 Kepuasan Pelanggan .....	14
1.5.3 Loyalitas Pelanggan .....	16
1.5.4 Kualitas Produk .....	20
1.5.5 Citra Merek .....	24
1.6 Pengaruh Antar Variabel .....	28
1.6.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
1.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
1.6.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
1.6.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	31
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
1.6.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	32
1.6.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	33
1.7 Definisi Konsep .....	35
1.8 Definisi Operasional .....	36
1.9 Metode Penelitian .....	38
1.9.1 Tipe Penelitian .....	38
1.9.2 Populasi dan Sampel .....	38
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	39
1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....	39
1.9.5 Skala Pengukuran .....	41
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
1.9.7 Teknik Pengelahan Data .....	42
1.9.8 Teknik Analisis Data .....	43



BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT TELKOMSEL .....	52
2.1 Sejarah dan Profil PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk .....	52
2.2 Corporate Strategy PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk .....	56
2.3 Produk dan Layanan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk .....	57
2.4 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero)Tbk .....	60
2.5 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk .....	61
2.6 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk .....	62
2.7 Bidang Usaha PT. Telkomsel .....	64
2.8 Lokasi Perusahaan PT Telkomsel .....	65
2.9 Karakteristik Responden .....	65
2.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
2.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerja .....	66
2.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/ Gaji Per bulan .....	67
BAB III PEMBAHASAN .....	70
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
3.1.1 Uji Validitas .....	71
3.1.2 Uji Reliabilitas .....	74
3.2 Deskripsi Variabel .....	75
3.2.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Merek ( $X_1$ ) .....	76
3.2.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	83
3.2.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	93
3.2.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	99
3.3 Analisis Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
3.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	105
3.3.2 Regresi Linier Sederhana .....	106
3.3.3 Uji t .....	107
3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	108
3.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	108
3.4.2 Regresi Linier Sederhana .....	110
3.4.3 Uji t .....	110
3.5 Analisis Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	112
3.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	112
3.5.2 Regresi Linear Sederhana .....	114
3.5.3 Uji t .....	115
3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	116
3.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	116
3.6.2 Regresi Linier Sederhana .....	118
3.6.3 Uji t .....	119
3.7 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	120
3.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	120
3.7.2 Regresi Linier Sederhana .....	121
3.7.3 Uji t .....	122
3.8 Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	123

3.8.1 Uji Mediasi Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	123
3.8.2 Menguji Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	124
3.8.3 Menguji Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	125
3.9 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	126
3.9.1 Uji Mediasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	126
3.9.2 Menguji Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	127
3.9.3 Menguji Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	127
3.9.4 Menguji Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	128
3.9.5 Menguji Pengaruh Citra Merek dan kepuasan pelanggan terhadap LoyalitasPelanggan .....	129
3.9.6 Menguji Pengaruh Kualitas Produk dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	130
3.10 Pembahasan .....	135
BAB IV PENUTUP .....	140
4.1 Kesimpulan .....	140
4.2 Saran .....	142
DAFTAR PUSTAKA .....	143
LAMPIRAN .....	145

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Persaingan Top Brand Indeks SIMCARD GSM Prabayar .....	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	6
Tabel 1.3 penelitian Terdahulu Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas .....	8
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas .....	9
Tabel 2.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	66
Tabel 2.2 Usia Responden .....	67
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden .....	67
Tabel 2.4 Uang Saku/Gaji Per bulan .....	68
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Citra Merek ( $X_1$ ) .....	71
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas produk ( $X_2$ ) .....	72
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	73
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z) .....	74
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 3.6 Merek dan Produksi di Kartu Internet SimPati Telkomsel melalui logo produk .....	76
Tabel 3.7 Merek dan produk di Kartu Internet SimPati Telkomsel sebagai tagline produk .....	77
Tabel 3.8 Merek dan Produk di Kartu Internet SimPati Telkomsel sebagai desain produk .....	78
Tabel 3.9 Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki reputasi yang baik .....	79
Tabel 3.10 Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki daya Tarik .....	80
Tabel 3.11 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra merek .....	81
Tabel 3.12 Kategorisasi Variabel Citra Merek .....	83
Tabel 3.13 Kartu Internet Telkomsel SimPati lebih baik dari operator lainnya .....	84
Tabel 3.14 Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki fitur yang lengkap .....	85
Tabel 3.15 Kartu Internet Telkomsel SimPati di promosikan dengan kenyataan ....	85
Tabel 3.16 Sim Card Internet SimPati Telkomsel memiliki daya tahan yang lama .	86
Tabel 3.17 Kartu Internet SimPati Telkomsel kemungkinan kecil mengalami kerusakan/kegagalan .....	87
Tabel 3.18 Layanan Telkomsel membuat nyaman dalam menggunakan jaringan .	88
Tabel 3.19 Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki kualitas dari harga, iklan dan fasilitas .....	89
Tabel 3.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk .....	90
Tabel 3.21 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk .....	93
Tabel 3.22 Setia terus untuk menggunakan Kartu Internet SimPati Telkomsel .....	94
Tabel 3.23 Tidak beralih ke jasa yang lain .....	95
Tabel 3.24 Merekomendasi Kartu Internet SimPati Telkomsel kepada orang lain ..	96
Tabel 3.25 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan .	97
Tabel 3.26 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	99
Tabel 3.27 Kartu Internet SimPati Telkomsel sesuai/melebihi dengan keinginan .	100
Tabel 3.28 Pelayanan Kartu Internet SimPati Telkomsel sesuai diharapkan .....	101
Tabel 3.29 Tidak ada Komplain/keluhan dalam menggunakan Kartu Internet SimPati Telkomsel .....	102

Tabel 3.30 Rata-rata Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan .....	103
Tabel 3.31 Kategorisasi Varibel Kepuasan Pelanggan .....	105
Tabel 3.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	106
Tabel 3.33 hasil Uji Regresi linier Sederhana Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	107
Tabel 3.34 Hasil Uji Koefisien Derteminasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	109
Tabel 3.35 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	109
Tabel 3.36 Hasil Koefisien Determinasi Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	111
Tabel 3.37 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	112
Tabel 3.38 Hasil Uji Koefisien Derteminasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	114
Tabel 3.39 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	115
Tabel 3.40 Hasil Uji Regresi Koefisien Derteminasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	117
Tabel 3.41 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	118
Tabel 3.42 Regresi Citra Merek terhdap Loyalitas Pelanggan .....	121
Tabel 3.43 Regresi Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	122
Tabel 3.44 Regresi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	124
Tabel 3.45 Regresi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	125
Tabel 3.46 Regresi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan .....	125
Tabel 3.47 Regresi Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	126
Tabel 3.48 Hasil regresi, koefisien, dan signifikansi (Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan) .....	127
Tabel 3.49 Regresi Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	128
Tabel 3.50 hasil regresi, koefisien, dan signifikansi (Kualitas produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan) .....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Antara Variabel Penelitian .....	34
Gambar 1.2 Logo PT. Telkom .....	61
Gambar 3.1 Penguji Hipotesis t test variabel Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	108
Gambar 3.2 Penguji Hipotesis t test Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	111
Gambar 3.3 Penguji Hipotesis t test Variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	114
Gambar 3.4 Penguji Hipotesis t test Variabel Kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	117
Gambar 3.5 Penguji Hipotesis t test Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	120
Gambar 3.6 Metode Uji Mediasi Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	121
Gambar 3.7 Metode Uji Mediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	123
Gambar 3.8 Kerangka Uji Sobel Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	129
Gambar 3.9 Sobel Test Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui kepuasan Pelanggan .....	130
Gambar 3.10 Kerangka Uji Sobel Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	131
Gambar 3.11 Sobel Test Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	131

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....	146
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	147
Lampiran 3. Data Responden .....	151
Lampiran 4. Uji reliabilitas .....	154
Lampiran 5. Uji Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi .....	154
Lampiran 6. Uji Regresi Linier Sederhana .....	156
Lampiran 7. Uji Mediasi (Sobel Test) .....	158
Lampiran 8. Bukti Hasil Turnitin .....	158

