



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
KUALITAS PRODUK, HARGA DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE*
SAMSUNG DI BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

HILDA SYAHIDAH

41219087

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2023**



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
KUALITAS PRODUK, HARGA DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE*
SAMSUNG DI BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

HILDA SYAHIDAH

41219087

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI BUMIAYU”**

Oleh:

Nama : HILDA SYAHIDAH

NIM 41219087

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 25 Bulan September Tahun 2023

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing
Sugeng Rianto, S.H., M.Si.
NIDN. 0611056503

Dosen Penelaah/Penguji I
Mukhroji, S.E., M.M
NIDN. 0621058902

Dosen Penelaah/Penguji II
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIDN. 0622059001

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

Pada tanggal 25. bulan 9. tahun 2023

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Mukhroji, S.E., M.M
NIPY. 16-02-120

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16-01-101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilda Syahidah
NIM : 41219087
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, September 2023

Saya membuat pernyataan


706A1AKX603575643
HILDA SYAHIDAH
NIM. 41219087

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang sudah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada penulis, sehingga penyusun dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban sekaligus dosen penguji 1 saya yang telah memberikan arahan dan masukan yang luar biasa terhadap skripsi saya sehingga dapat terselesaikan tanpa suatu halangan apapun.
4. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban serta dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dan masukannya terhadap penelitian saya.
5. Bapak Sugeng Rianto, S.H., M.Si., selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis. Segenap staf Universitas Peradaban, yang telah memberikan layanan kepada penulis.
7. Ayahanda Amirudin dan Ibunda Maripah yang telah memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, kesabaran, yang takkan tergantikan dengan apapun. Serta keluarga yang senantiasa memberikan doa

dan semangat kepada saya sehingga alhamdulillah dapat terselesaikan nya skripsi ini dalam memenuhi kewajiban saya selama dibangku kuliah.

8. Keluarga besar Prodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2019.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak-banyak terimakasih.

Paguyangan, September 2023

Penulis

HILDA SYAHIDAH
NIM. 41219087

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *brand image*, kepercayaan, komitmen, kualitas produk, harga, dan inovasi produk terhadap loyalitas pengguna *smartphone* Samsung di Bumiayu. Penelitian ini dilakukan pada pengguna yang mengetahui dan menggunakan produk *smartphone* Samsung di Bumiayu. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dilakukan secara *online* melalui *google form*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image*, kualitas produk, harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna produk Samsung. Sedangkan kepercayaan, komitmen, inovasi produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna produk Samsung.

Kata kunci: *Brand image*, kepercayaan, komitmen, kualitas produk, harga, inovasi produk, loyalitas pengguna.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of brand image, trust, commitment, product quality, price, and product innovation on the loyalty of Samsung smartphone users in Bumiayu. This research was conducted on users who know and use Samsung smartphone products in Bumiayu. The data used in this study uses primary data obtained by distributing questionnaires to respondents online via the Google form. The sample used in this study was 96 respondents. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling method. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 26. Based on the results of the study, it showed that brand image, product quality, price had a positive effect on user loyalty for Samsung products. Meanwhile, trust, commitment, product innovation do not affect the loyalty of Samsung product users.

Keywords: *Brand image, trust, commitment, product quality, price, product innovation, user loyalty.*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN | 14 |
| A. Telaah Pustaka | 14 |
| 1. <i>Brand Image</i> | 14 |
| 2. Kepercayaan | 15 |
| 3. Komitmen | 16 |
| 4. Kualitas Produk | 17 |
| 5. Harga | 18 |
| 6. Inovasi Produk | 19 |
| 7. Loyalitas Pengguna | 20 |
| B. Perumusan Model Penelitian | 22 |
| 1. Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2. Perumusan Hipotesis | 27 |
| 3. Kerangka Pemikiran | 32 |

| | | |
|----------------|---|----|
| BAB III | METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA | 34 |
| A. | Metode Penelitian | 34 |
| 1. | Jenis Penelitian | 34 |
| 2. | Lokasi Penelitian | 34 |
| 3. | Waktu Penelitian | 34 |
| 4. | Populasi Dan Sampel | 34 |
| 5. | Sumber Data | 36 |
| 6. | Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 7. | Definisi Konsep dan Operasional Variabel | 38 |
| B. | Teknik Analisis Data | 41 |
| 1. | Uji Instrumen | 41 |
| 2. | Analisis Deskriptif | 44 |
| 3. | Uji Asumsi Klasik | 46 |
| 4. | Analisis Regresi Berganda | 48 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 52 |
| A. | Gambaran Umum Obyek Penelitian | 52 |
| B. | Gambaran Umum Responden | 53 |
| 1. | Karakteristik Usia Responden | 53 |
| 2. | Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 54 |
| 3. | Karakteristik Pendidikan terakhir Responden | 55 |
| C. | Hasil Analisis Data | 55 |
| 1. | Uji Instrumen | 55 |
| 2. | Analisis Deskriptif | 58 |
| 3. | Uji Asumsi Klasik | 67 |
| 4. | Analisis Regresi Linier Berganda | 72 |
| D. | Pembahasan | 78 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| A. | Kesimpulan | 87 |
| B. | Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 92 |
| LAMPIRAN | | 99 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. <i>Top Brand Index</i> Kategori Telekomunikasi / IT <i>Smartphone</i> Tahun 2022 | 2 |
| Tabel 2. Definisi Operasional Variabel | 39 |
| Tabel 3. Karakteristik Usia Responden | 53 |
| Tabel 4. Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 53 |
| Tabel 5. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden | 54 |
| Tabel 6. Hasil Uji Validitas | 56 |
| Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| Tabel 8. Jawaban Untuk Variabel Loyalitas Pengguna | 58 |
| Tabel 9. Jawaban Untuk Variabel <i>Brand Image</i> | 60 |
| Tabel 10. Jawaban Untuk Variabel Kepercayaan | 61 |
| Tabel 11. Jawaban Untuk Variabel Komitmen | 62 |
| Tabel 12. Jawaban Untuk Variabel Kualitas Produk | 63 |
| Tabel 13. Jawaban Untuk Variabel Harga | 65 |
| Tabel 14. Jawaban Untuk Variabel Inovasi Produk | 66 |
| Tabel 15. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorof-Smirnov</i> | 67 |
| Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser | 69 |
| Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas | 71 |
| Tabel 18. Hasil Regresi Berganda | 72 |
| Tabel 19. Hasil Uji <i>F</i> | 77 |
| Tabel 20. Hasil Koefisien Determinasi | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1. Kerangka Berpikir | 32 |
| Gambar 2. Uji Normalitas Histogram | 68 |
| Gambar 3. Uji Normalitas <i>P-P Plot</i> | 68 |
| Gambar 4. Pola Grafik <i>Scatterplot</i> | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 99 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian | 104 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas | 124 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas | 129 |
| Lampiran 5. Hasil Asumsi Klasik | 133 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda | 136 |
| Lampiran 7. Riwayat Hidup Penulis | 138 |