



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
*SMARTPHONE VIVO***

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:  
MELIANA DARMA YATI  
41220012**

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

**2024**



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
*SMARTPHONE VIVO***

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**MELIANA DARMA YATI**

**41220012**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA, KEPERCAYAAN, KEPUASAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE VIVO**

Oleh:

Nama : MELIANA DARMA YATI  
NIM : 41220012  
Program Studi : SI Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 17 September 2024.

**DEWAN PENGUJI**

**Nama Penguji**

**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Mukhroji, S.E., M.M.  
NIDN. 0621058902

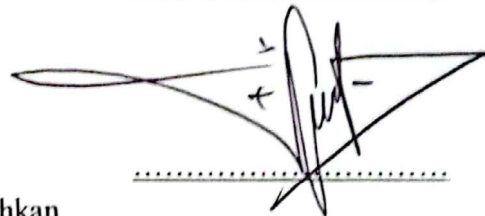
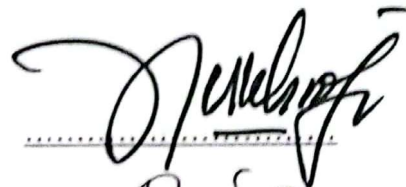
**Dosen Penguji 1**

Yulis Maulida Berniz., S.E., M.M., AWP  
NIDN. 1117028004

**Dosen Penguji 2**

Sugeng Rianto., S.H., M.Si  
NIDN. 0611056503

**Tanda Tangan**



Diterima dan disahkan  
Pada tanggal 21 Oktober 2024

Dekan

Fakultas Ekonomika & Bisnis



Mukhroji S.E., M.M.  
NIPY. 16.02.120

Kaprodi

Program Studi SI Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.  
NIPY. 16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meliana Darma Yati

NIM : 41220012

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya 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 di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa cabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 26 September 2024



Yang membuat pernyataan,

  
Meliana Darma Yati

NIM. 41220012

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Ibu Yulis Maulida Berniz, S.E., M.M., AWP., selaku dosen penguji 1 pada sidang skripsi saya.
5. Bapak Sugeng Rianto, S.H., M.Si., selaku dosen penguji 2 pada sidang skripsi saya.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah membekali dan memberikan banyak sekali pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada penulis.
8. Ibu Siti Ma'nunah, saudara Muchammad Liga Bayangkara dan saudara Muhammad Juniarto selaku ibu, kakak dan adik saya yang telah memberikan segalanya baik doa, materi, kasih sayang, motivasi, nasehat dan kesabaran yang takkan bisa terganti.
9. Teman-teman prodi Manajemen dan keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban angkatan 2020.
10. Pihak-pihak yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
11. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi yang telah disusun ini dapat memberi manfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang dapat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Paguyangan, September 2024

Meliana Darma Yati  
NIM 41220012

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji *brand image*, harga, kepercayaan, kepuasan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Vivo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *brand image*, harga, kepercayaan, kepuasan, kualitas produk dan promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *Brand image*, harga, kepercayaan, kepuasan, kualitas produk, promosi dan loyalitas pelanggan

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the brand image, price, trust, satisfaction, product quality and promotion of Vivo smartphone customer loyalty. The research method used in this research is quantitative method. The sample collection technique used is non probability sampling with purposive sampling method. The sample used was 97 respondents. The data analysis technique in the study used descriptive analysis and multiple regression analysis with the SPSS program. The results of this study indicate that the variables of brand image, price, trust, satisfaction, product quality and promotion have a positive effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Brand image, price, trust, satisfaction, product quality and promotion*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN .....	13
A. Telaah Pustaka .....	13
1. Loyalitas Pelanggan .....	13
2. <i>Brand Image</i> .....	15
3. Harga .....	16
4. Kepercayaan.....	18
5. Kepuasan.....	20
6. Kualitas Produk.....	22
7. Promosi .....	24
B. Perumusan Model Penelitian .....	26
1. Peneliti Terdahulu .....	26
2. Perumusan Hipotesis .....	29

3. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	35
A. Metode Penelitian .....	35
B. Teknik Analisis Data .....	43
1. Uji Instrumen .....	43
2. Analisis Deskriptif .....	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Analisis Regresi Berganda.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Objek Penelitian.....	52
1. Profil Singkat Objek Penelitian .....	52
2. Gambaran Umum Responden.....	53
B. Analisis Data dan Pembahasan.....	57
1. Uji Instrumen.....	57
2. Analisis Deskriptif.....	60
3. Uji Asumsi Klasik .....	74
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
5. Pembahasan .....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN.....	140

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 2 Skala Likert.....	45
Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	55
Tabel 5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 6 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	57
Tabel 7 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 10 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> .....	63
Tabel 11 Deskripsi Variabel Harga.....	64
Tabel 12 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	65
Tabel 13 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	67
Tabel 14 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	69
Tabel 15 Deskripsi Variabel Promosi.....	71
Tabel 16 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov.....	74
Tabel 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 19 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	78
Tabel 20 Hasil Uji f.....	81
Tabel 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Grafik Penjualan <i>Smartphone</i> Vivo dari 2022-2023 .....	2
Gambar 2 Model Kerangka Penelitian .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	108
Lampiran 3. Tabulasi Data <i>Brand Image</i> (X1) .....	110
Lampiran 4. Tabulasi Data Harga (X2).....	113
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepercayaan (X3).....	115
Lampiran 6. Tabulasi Data Kepuasan (X4).....	118
Lampiran 7. Tabulasi Data Kualitas Produk (X5) .....	120
Lampiran 8. Tabulasi Data Promosi (X6).....	123
Lampiran 9. Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....	125
Lampiran 10. Analisis Deskriptif <i>Brand Image</i> (X1) .....	128
Lampiran 11. Analisis Deskriptif Harga (X2).....	130
Lampiran 12. Analisis Deskriptif Kepercayaan (X3).....	131
Lampiran 13. Analisis Deskriptif Kepuasan (X4).....	133
Lampiran 14. Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X5).....	135
Lampiran 15. Analisis Deskriptif Promosi (X6).....	138
Lampiran 16. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	139
Lampiran 17. Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X1) .....	140
Lampiran 18. Uji Validitas Harga (X2) .....	140
Lampiran 19. Uji Validitas Kepercayaan (X3) .....	141
Lampiran 20. Uji Validitas Kepuasan (X4) .....	142
Lampiran 21. Uji Validitas Kualitas Produk (X5) .....	144
Lampiran 22. Uji Validitas Promosi (X6).....	145
Lampiran 23. Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	145
Lampiran 24. Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i> (X1) .....	146
Lampiran 25. Uji Reliabilitas Harga (X2).....	146
Lampiran 26. Uji Reliabilitas Kepercayaan (X3) .....	147
Lampiran 27. Uji Reliabilitas Kepuasan (X4).....	147

Lampiran 28. Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X5).....	148
Lampiran 29. Uji Reliabilitas Promosi (X6).....	148
Lampiran 30. Hasil Uji Normalitas .....	149
Lampiran 31. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	150
Lampiran 32. Hasil Uji Multikolinearitas .....	151
Lampiran 33. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	151
Lampiran 34. Riwayat Hidup Peneliti.....	153