

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
SIM CARD TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA STIE MIKROSKIL)
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**ARI PANGNOTO
NIM : 17.711.1345**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**THE EFFECT OF PRICE, BRAND IMAGE AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY
TELKOMSEL CARD (CASE STUDY IN
STIE MICROSKIL STUDENTS)
MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

ARI PANGNOTO

Student Number : 17.711.1345



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
SIM CARD TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA STIE MIKROSKIL)
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana Strata Satu Program
Studi Manajemen

Oleh :

ARI PANGNOTO

NIM : 17.711.1345

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

(William, S.Kom., M.M.)

Diketahui dan disahkan oleh :

Ketua Program Studi

Manajemen

(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.S.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE Mikroskil medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ari Pangnoto

Nim : 17.711.1345

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *Sim Card* Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Mikroskil) Medan

Tempat Penelitian : Mahasiswa STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Thamrin no 124, 140, 112 Kelurahan Sei Rengan II Kecamatan Medan Area Medan

No. Telp Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tguas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk membeirkan kepada STIE Mikroskil Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Rights*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap tercantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada rekaman dari pihak manapun.

Medan, 2 Agustus 2021

Saya yang membuat pernyataan,



(Ari Pangnoto)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen *Sim Card* Telkomsel. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Mikroskil Medan sejumlah 1230 orang. 302 jumlah sample yang dijadikan sebagai responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisisioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara simultan variabel Harga, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Secara parsial Harga tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Sim Card* Telkomsel. Sedangkan variabel Citra Merek dan Kepuasan Konsumen berpengaruh dan signifikan dalam Loyalitas Konsumen. Nilai *Adjusted R.Square* yang diperoleh sebesar 5,3% dan sisanya 94,7% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Harga, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out about the impact of price, brand image and customer satisfaction on Telkomsel simcard's customer satisfaction. Population in this research is 1230 students of STIE Mikroskil Medan and only 302 is taken to be as a sampel as the responden. The method of data collecting is associative research. The method of data collecting is being done by questionnaire and literature study. The data analysis method is multiple linear regression analysis. Based on the testing result in this research show that price, brand image and customer satisfaction simultaneously have effected on Costumer Loyalty. But price partially has no significant effect on customer loyalty. Brand image and customer satisfaction has significant effect on customer loyalty. The value of adjusted R square is 5,3% and the rest is 94,7% is effected by another factors that is not mentioned in this research.

Keyword : *Price, Brand Image, Customer Satishfaction, Customer Loyalty*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen *Sim Card* Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroskil) Medan. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan dan Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia segala waktu, tenaga, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
6. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali dan Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta mendukung dalam kelancaran akademis.
7. Seluruh Dosen Pengajar STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

8. Orang tua penulis, Bapak Robinson dan Ibu Rina Tresia yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga.
9. Pacar Penulis, Novi Yanti Citra Sari Gulo yang selalu memberikan penulis masukan dan support sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman seperjuangan penulis Bambang Sunarto, Sarina Nielsen, Yessika Rostanti serta teman seangkatan yang selalu memberi dukungan dan masukan kepada penulis.
11. Seluruh responden Mahasiswa STIE Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Para pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekuarangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 03 Agustus 2021

Penulis

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Ari Pangnoto)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Originalitas Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Peranan pemasaran	7
2.1.3 Konsep Pemasaran	8
2.1.4 Loyalitas Konsumen	9
2.1.5 Indikator Loyalitas	10
2.1.6 Harga	10
2.1.7 Citra Merek	13
2.1.8 Kepuasan Konsumen	19

2.2 Review Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Teknik Pengambilan Data	31
3.4.1 Kuisisioner.....	32
3.4.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	32
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	33
3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.6.2 Analisis Kualitas Data	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.6.5 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner.....	43
4.1.3. Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	55

4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.2 PEMBAHASAN	62
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	62
4.2.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	62
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.	63
4.2.4. Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	66



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Simcard Prabayar Tahun 2020 Fase 1	2
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Data Jumlah Mahasiswa STIE Mikroskil Stambuk 2017, 2018, 2019, dan 2020.....	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuisioner.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	46
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Harga	47
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Citra Merek.....	47
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	48
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Harga	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Harga	53
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek	54
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test	56
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 21 Analisis Linier Berganda.....	59
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (UJI F)	60

Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)..... 60
Tabel 4. 24 Koefisien Determinan 61



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	57



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	69
Lampiran 2 Kuesioner	70
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden	75
Lampiran 4 Uji Statistik Deskriptif	75
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data SPSS	75



UNIVERSITAS MIKROSKIL