

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JARINGAN
TELKOMSEL DI PURWOKERTO**

(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)



SKRIPSI

RYAN FATKHUR HERMAWAN

2002010305

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

AGUSTUS 2024

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JARINGAN
TELKOMSEL DI PURWOKERTO**

(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)



SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen)

RYAN FATKHUR HERMAWAN

2002010305

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

AGUSTUS 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA JARINGAN TELKOMSEL DI PURWOKERTO
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

RYAN FATKHUR HERMAWAN

2002010305

Skripsi telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M.
NIK. 2160122

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Diajukan Oleh:

Nama : Ryan Fatkhur Hermawan
NIM : 2002010305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jaringan Telkomsel di Purwokerto (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Telah diterima dengan baik dihadapan Dewan Penguji dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E) pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M ()
Anggota1 : Dr. Dian Widyaningtyas S.E, MBA ()
Anggota2 : Purnadi S.E., M.Si ()
Ditetapkan : Purwokerto
Tanggal : 14 Agustus 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Saefati Tubastuvi, S.E., M.Si

Nrk. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ryan Fatkhur Hermawan

NIM : 2002010305

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

PerguruanTinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 Agustus 2024



at pernyataan

Ryan Fatkhur Hermawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ryan Fatkhur Hermawan
NIM : 2002010305
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
PerguruanTinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JARINGAN TELKOMSEL DI PURWOKERTO (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Purwokerto

Pada tanggal: 14 Agustus 2024

menyatakan,



Ryan Fatkhur Hermawan

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti ada kebahagiaan.”

QS. Al Insyirah :5-6

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”

QS. Al Baqarah :286

“Jika kamu berbicara tentang apa yang tidak penting bagimu maka kamu telah diperdaya kalimat itu padahal kamu tidak mendapat manfaatnya.”

HR. Imam Syafi’i.”

“Kebaikan itu terdapat dalam lima hal: merasa cukup, menahan diri untuk menyakiti, mencari perkara yang halal, takwa, dan yakin kepada Allah.”

HR. Imam Syafi’i.”

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

-Ridwan Kamil

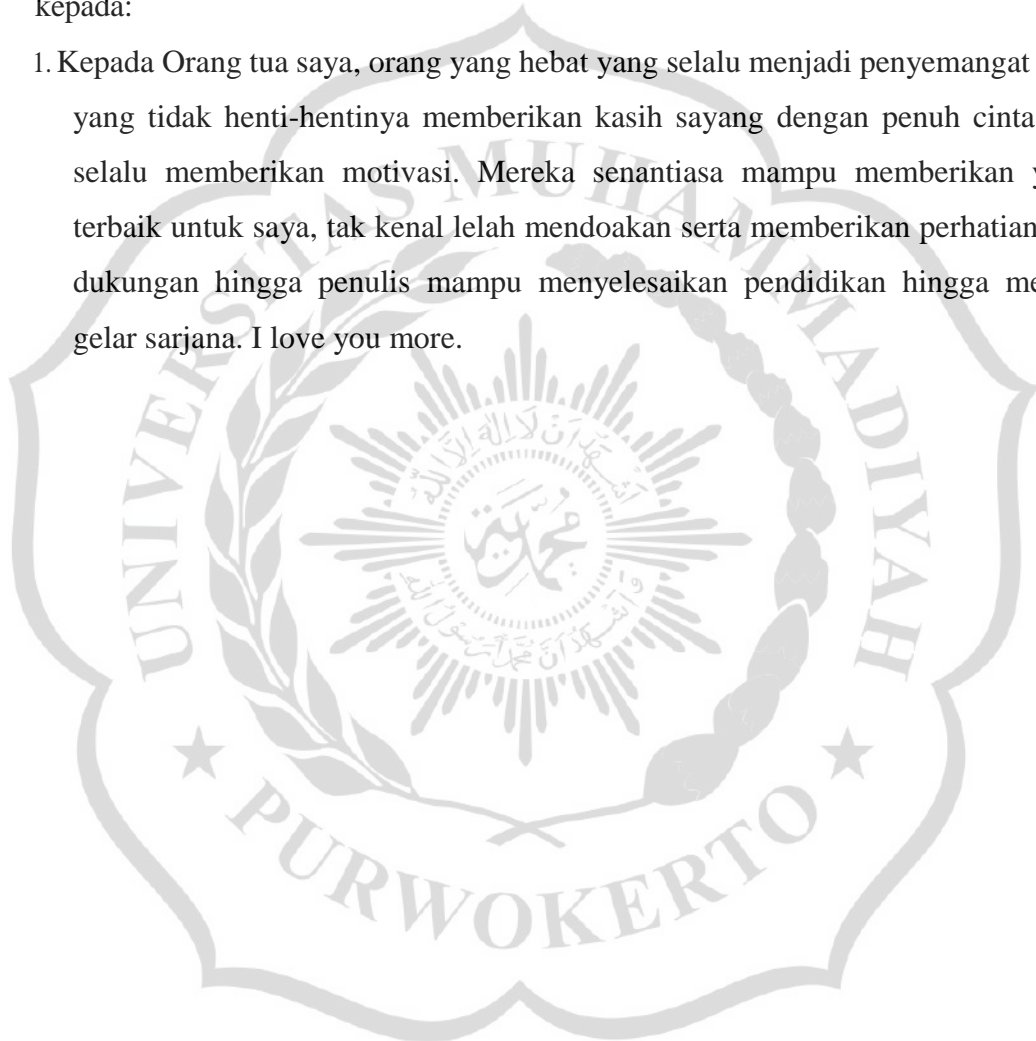
“Usaha dan Doa tergantung pada cita-cita manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

-Jalaluddin Rumi

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah hirobbil alamin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang penulis rasakan ini akan dipersembahkan kepada:

1. Kepada Orang tua saya, orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Mereka senantiasa mampu memberikan yang terbaik untuk saya, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana. I love you more.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmatnya yang telah melimpahkan kesempatan, kemudahan, dan petunjuk nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jaringan Telkomsel di Purwokerto”** (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto. Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya sadar bahwa pencapaian ini tidak terwujud tanpa bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus saya ingin menyampaikan penghargaan yang mendalam kepada:

- 1.) Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M. Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- 2.) Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S. E., M. S. i. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- 3.) Drs. Suyoto, M.S.i., Ph. D. selaku kepala program studi Manajemen S1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu saya selama proses penyusunan skripsi ini.
- 4.) Luthfi Zamakhsyari., S. E., M. Si. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing saya sejak dari mahasiswa baru sampai sekarang ini.
- 5.) Dr. Erny Rachmawati., S. E. M.M. selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini.
- 6.) Dr. Dian Widyaningtyas., S. E., MBA selaku dosen penguji saya yang telah memberikan berbagai masukan, saran dan kritiknya untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Ekonomi.

- 7.) Purnadi, S. E., M. Si. selaku dosen penguji saya yang telah memberikan berbagai masukan, saran dan kritiknya untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Ekonomi.
- 8.) Kedua Orang Tua dan Keluarga saya yang paling berperan, mendoakan dan memberikan dukungan baik materil maupun moril.
- 9.) Terima kasih juga kepada semua teman-teman saya yang telah berperan atas segala dukungan dan bantuannya selama proses penyusunan skripsi ini.
- 10.) Dan tak lupa juga saya mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini, serta terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata saya harap semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan bagi kita semua. Saya sangat terbuka dalam hal saran dan kritik yang membangun bagi penulisan skripsi ini.

Purwokerto, 14 Agustus 2024



Ryan Fatkhur Hermawan

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA JARINGAN TELKOMSEL DI PURWOKERTO
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Ryan Fatkhur Hermawan¹, Dr. Erny Rachmawati S. E., M.M²
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis ⁽¹⁾⁽²⁾
Universitas Muhammadiyah Purwokerto ⁽¹⁾⁽²⁾
ryanfh87@gmail.com¹ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jaringan Telkomsel di Purwokerto. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus Lemeshow tingkat signifikansi 10%, dengan jumlah responden sebanyak 123 responden yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan data melalui kuesioner g-form. Analisis data menggunakan program SPSS yang dianalisis dengan uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan, sementara variabel kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel kualitas layanan sebesar 3,609. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 55,2%.

Kata kunci: citra merek, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT
QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
OF TELKOMSEL NETWORK USERS IN PURWOKERTO
(Study on students in Purwokerto)**

Ryan Fatkhur Hermawan¹, Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M²
Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business⁽¹⁾⁽²⁾
Muhammadiyah University of Purwokerto⁽¹⁾⁽²⁾
ryanfh87@gmail.com¹ ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRACT

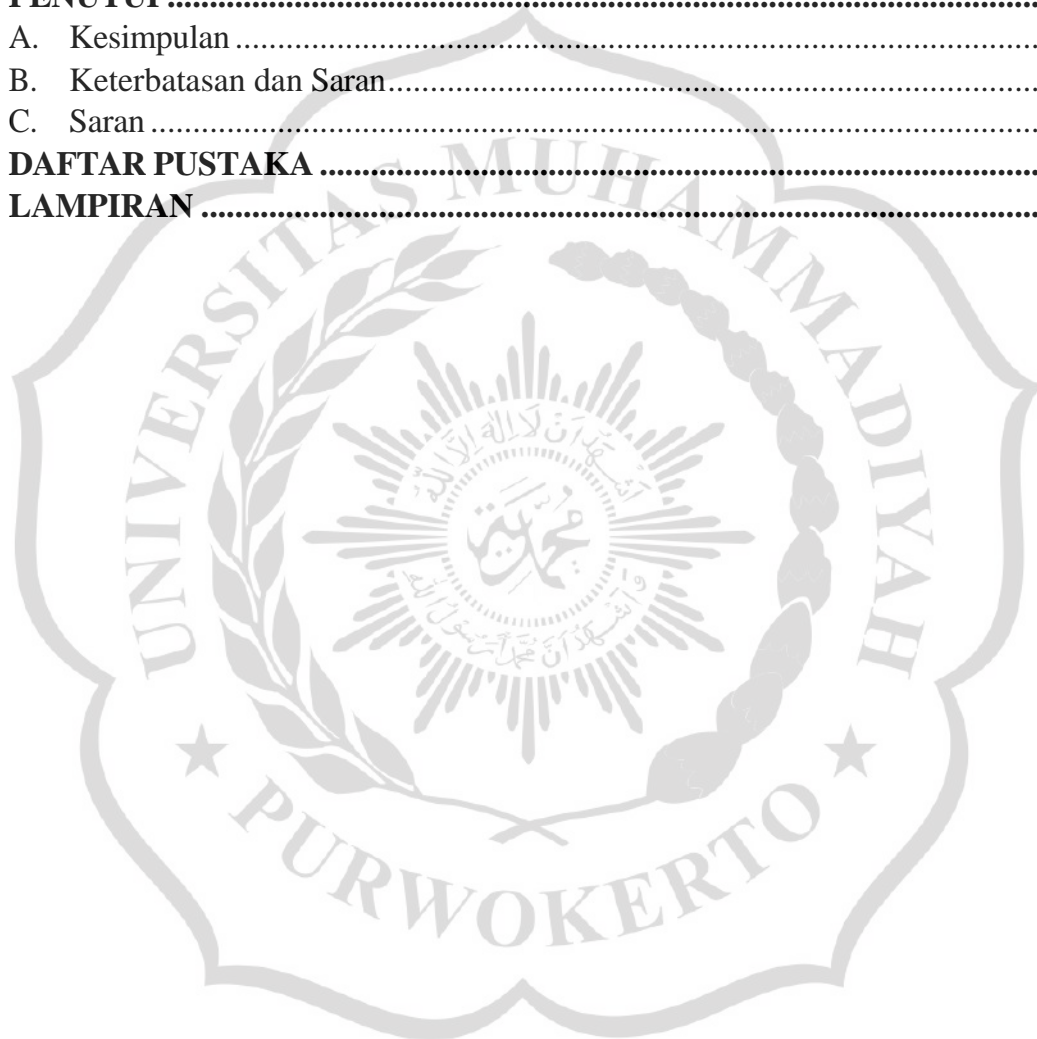
This research aims to analyze the influence of brand image, product quality and service quality on consumer satisfaction of Telkomsel network users in Purwokerto. The sampling technique used a purposive sampling method using the Lemes Show formula with a significance level of 10%, with a total of 123 respondents taken using data collection techniques via a g-form questionnaire. Data analysis used the SPSS program which was analyzed using descriptive tests, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, coefficient of determination tests, f tests and t tests. The research results show that the brand image variable has no and insignificant effect, while the product quality and service quality variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Based on the research results, the variable that has the most influence on consumer satisfaction is the service quality variable of 3.609. The results of the coefficient of determination test show that the influence of brand image, product quality and service quality on consumer satisfaction is 55.2%.

Keywords: brand image, product quality, service quality, consumer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN ABSTRAK.....	xi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2	9
KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB 3	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional	33
F. Indikator dan Item Pernyataan.....	34
G. Metode Analisis Data.....	36

BAB 4	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum.....	43
B. Respon Rate	43
C. Karakteristik Responden.....	44
D. Hasil Pengujian Instrumen.....	46
E. Pembahasan	60
BAB 5	64
PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan dan Saran.....	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	72

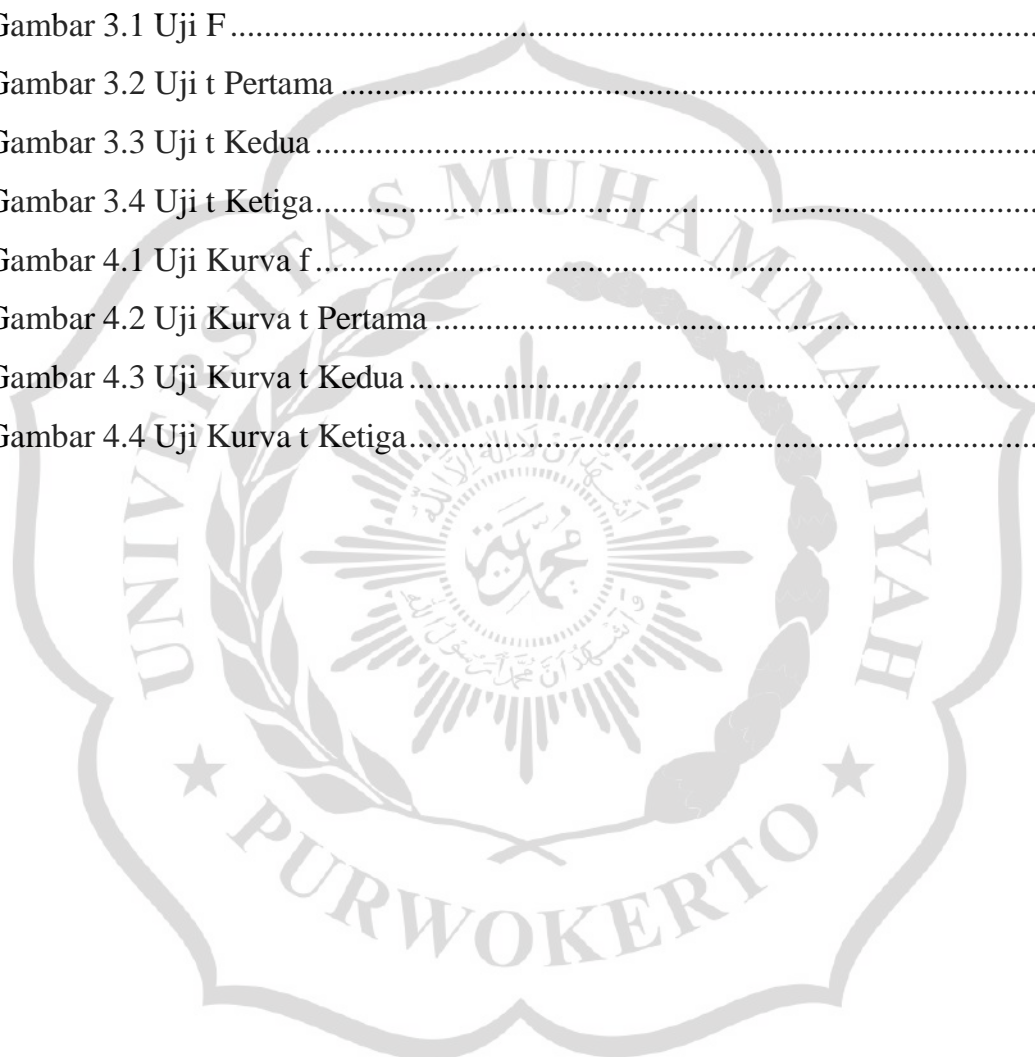


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pernyataan	35
Tabel 4.1 Respon Rate	44
Tabel 4.2 Data Responden	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasar Kelamin	45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasar Universitas	45
Tabel 4.5 Data Responden Berdasar Pengguna	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Citra Merek	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Citra Merek	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi Adjust Square	56
Tabel 4.20 Hasil F	56
Tabel 4.21 Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Data Skor Kecepatan Jaringan	2
Gambar 1.2 Data Skor Kecepatan Jaringan	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Uji F.....	39
Gambar 3.2 Uji t Pertama	40
Gambar 3.3 Uji t Kedua	41
Gambar 3.4 Uji t Ketiga.....	42
Gambar 4.1 Uji Kurva f.....	57
Gambar 4.2 Uji Kurva t Pertama	58
Gambar 4.3 Uji Kurva t Kedua	59
Gambar 4.4 Uji Kurva t Ketiga.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Data Responden.....	77
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 6 Hasil Uji Reliability	101
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	102
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas	102
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	103
Lampiran 11 Hasil Uji Determinasi AdjustR ²	104
Lampiran 12 Hasil Uji F	104
Lampiran 13 Hasil Uji t	104