

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI *COUNTER* NADIA SELLULER
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat sarjana
Program Studi Manajemen**



**FIKRI
12-07-00121**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI *COUNTER* NADIA SELLULER
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

FIKRI

12-07-00121

Yogyakarta, 2019

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a vertical line and a large loop.

Dr. Suparmono, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

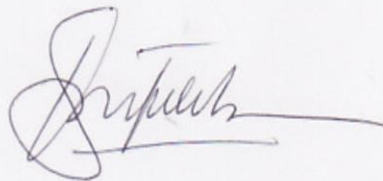
**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI *COUNTER* NADIA SELLULER
YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

tanggal: _____

yang terdiri atas:

Ketua



Drs. Djati Julitriarsa, M.M

Anggota



Dr. Suparmono, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI COUNTER NADIA SELLULER YOGYAKARTA** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal Januari 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, Januari 2019



Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Suparmono'.

Dr. Suparmono, M.Si

Saksi 2, Sebagai Ketua tim penguji Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Djati Julitiarsa'.

Drs. Djati Julitiarsa, M.M

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk:

(Alm.) Ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda hormat,

cinta dan baktiku

Keluarga yang aku sayangi

Kekasihku tercinta

Teman-teman yang telah banyak memberi bantuan

dan Almamater tercinta STIM Yogyakarta

MOTTO

Kesuksesan sejati adalah ketika kita bahagia tanpa mengorbankan dan
melukai perasaan orang lain

(Islamway)

Everything is clearer when you're in love

(Jhon Lennon)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan bimbingan yang tercurah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun serta mempersembahkan laporan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI *COUNTER* NADIA SELLULER YOGYAKARTA”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari segala kesulitan, keterbatasan dan hambatan yang pada akhirnya dapat penulis atasi dengan bantuan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis. Semoga keberkahan dan kemudahan selalu menyertai bapak dan keluarga.
2. Bapak dan Ibu Dosen serta civitas akademik STIM YKPN Yogyakarta.
3. Ayahanda (Alm) Rozali Rahmad “Tiada tempat yang layak, selain Surga-Nya” dan Ibunda Kartiem tercinta serta keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan semangat serta dorongan secara moril, materiil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Doakan ananda bersabar dan berhasil.

4. Bapak Agung Nugroho selaku pimpinan Nadia Selluler Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan observasi.
5. Ressay Fitrian yang membuat penulis untuk tetap selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman, Sahabat dan orang-orang yang membuat hidup ini jadi lebih hidup setiap harinya.
7. Keluarga besar Kost J'80 Janti Yogyakarta. Group "Kids Fun" yang membuat hidup selalu lebih berharga, di mana suka dan duka kita hadapi bersama, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Allah SWT. dan teman-teman yang senada, seirama dan menjadi sumber inspirasi serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberi dukungannya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharap adanya saran yang bersifat membangun serta bermanfaat untuk melengkapi penulisan skripsi ini. Harapan penulis supaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan di STIM Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2019

FIKRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Hipotesis.....	7
G. Metodologi Penelitian.....	8
1. Definisi Konsep	8
2. Kerangka pikir penelitian.....	8
3. Definisi Operasional	9
4. Objek Penelitian.....	11
5. Metode Pengambilan Sampel	11
6. Metode Pengambilan Data.....	13
7. Metode Analisis Data.....	14
8. Teknik Analisis Data	16

BAB II: LANDASAN TEORI.....	20
A. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Citra	23
C. Loyalitas Pelanggan.....	24
D. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III: GAMBARAN UMUM <i>COUNTER</i> NADIA SELLULER	
YOGYAKARTA.....	28
A. Sejarah Berdiri.....	28
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
C. Produk yang Dipasarkan, Pemasaran, Sumber Daya Manusia, dan	
Distribusi Barang.....	30
1. Produk.....	30
2. Pasar dan Pemasaran.....	30
3. Sumber Daya Manusia.....	32
4. Distribusi Barang.....	32
BAB IV: ANALISIS DATA	34
A.Karakteristik Responden.....	34
1. Jenis Kelamin.....	34
2. Umur	35
3. Pendidikan	36
4. Jenis Pekerjaan.....	37
5. Penghasilan	38
6. Jumlah Pembelian dan Penggunaan Jasa.....	39
7. Sumber Memperoleh Informasi.....	39
B. Uji Instrumen Penelitian	
1. Uji Instrumen Penelitian dengan 100 Responden.....	40
a) Uji Validitas	41
b) Uji Reliabilitas	42

C. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	43
D. Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Multikolinearitas	45
2. Uji Heteroskedastisitas	45
E. Analisis Regresi Linier Berganda	46
F. Uji Hipotesis	48
1. Uji t	48
2. Uji F	49
3. Uji Koefisien Determinasi	50
G. Pembahasan	51
BAB V: Kesimpulan dan Saran	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5 Klasifikasi Tingkat Penghasilan Responden.....	38
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pembelian dan Penggunaan Jasa.....	39
Tabel 4.7 Klasifikasi Sumber Memperoleh Informasi.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	46
Tabel 4.13 Estimasi Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.14 Uji T.....	48
Tabel 4.15 Uji F.....	49
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Model Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Counter</i> Nadia Selluler.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran		Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2	: Karakteristik Responden	V
Lampiran 3	: Data Mentah Hasil Penilaian Responden	VIII
Lampiran 4	: Hasil Uji SPSS.....	XI