

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasihnya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG**” dengan tepat waktu. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

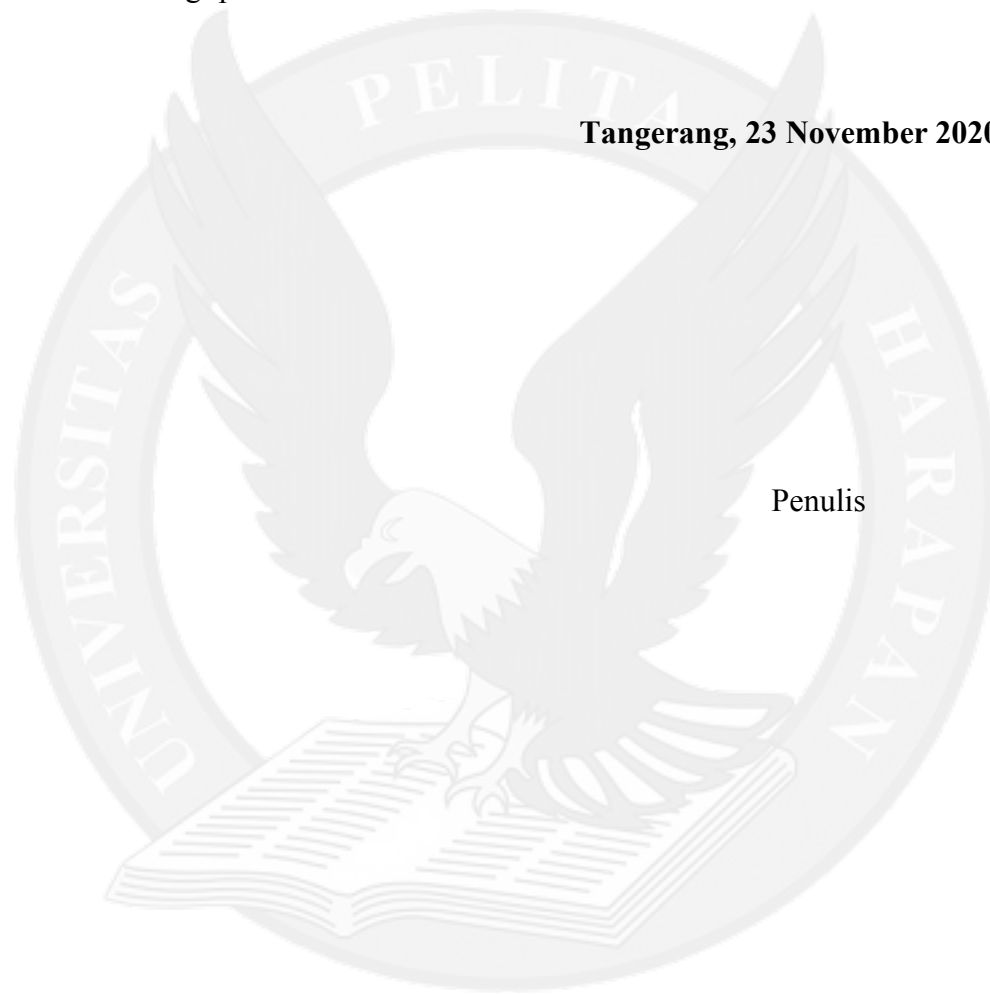
1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Bapak Niel B. Nielson, MA., Ph.D. selaku Penasihat Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Danet Arya Patria, S.E., M.B.A. selaku Ketua Konsentrasi Ritel Manajemen.
5. Bapak Bambang Supnang, S.Si, M. Si selaku Dosen Penasehat Akademik penulis.

6. Ibu Cynthia Anna Wijayanti, S.E., M.Mktg. selaku Dosen Pembimbing penulisan makalah penelitian, yang telah baik hati dan sabar dalam memberikan ilmunya dan membimbing penulis selama pembuatan makalah ini. Tanpa kebaikan dan dukungan dari pembimbing, penulis tidak akan bisa menyelesaikan makalah ini dengan tepat waktu
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan serta pengalamannya selama masa belajar penulis.
8. Orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan motivasi kepada penulis.
9. Tante dan keluarga yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua sahabat yang selalu mendukung, memberi masukan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Semua responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuisioner yang dibagikan oleh penulis
12. Semua pihak yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak memungkinkan untuk disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan skripsi ini, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diapresiasi. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk berbagai keperluan dan bermanfaat bagi pembaca.

Tangerang, 23 November 2020

Penulis



DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH AKHIR TUGAS ..	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Permasalahan	5
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Pernyataan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSAKA	
2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	16
2.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	19
2.3 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>).....	22
2.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	25
2.5 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	28
2.6 Hubungan Antara Variabel	
2.6.1 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan	29
2.6.2 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	30
2.6.3 Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan	31
2.7 Model Penelitian.....	32
2.8 Penelitian-Penelitian Sebelumnya.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Unit Analisis.....	38
3.3 Tipe Penelitian.....	39
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	45
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.1 Skala Pengukuran	52
3.7 Metode Analisis Data	54
3.7.1 <i>Partial Least Square-Structural</i>	
<i>Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	54
3.7.1.1 <i>Outer Model</i>	56
3.7.1.2 <i>Inner Model</i>	57
3.8 Pengujian Instrumen	58
3.8.1 Pengujian Validitas	59
3.8.2 Pengujian Reliabilitas	61
3.8.3 Hasil Uji Instrumen	
Pendahuluan	62
3.8.3.1 Hasil Uji Instrumen	
<i>Convergent Validity</i>	63
3.8.3.2 Hasil Uji Instrumen	
<i>Discriminant Validity</i>	65
3.8.3.3 Hasil Uji Instrumen	
Reliabilitas	68
3.9 Pengujian Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	70
4.1.1 Profil Responden.....	71
4.2 Data Analisis	74
4.2.1 Statistik Deskriptif	75
4.2.1.1 Kualitas Layanan	75
4.2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	77
4.2.1.3 Citra Perusahaan.....	79
4.2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	81
4.2.2 Statistik Inferential.....	83
4.2.2.1 <i>Outer Model</i>	83
4.2.2.1.1 <i>Internal</i>	
<i>Consistency</i>	85
4.2.2.1.2 <i>Convergent</i>	
<i>Validity</i>	85
4.2.2.1.3 <i>Discriminant</i>	
<i>Validity</i>	87
4.2.2.2 <i>Inner Model</i>	88

4.2.2.2.1 Uji Multikolinearitas	88
4.2.2.2.2 T-Statistik <i>Bootstrapping</i>	89
4.2.2.2.3 <i>R-Square</i>	90
4.3 Pengujian Hipotesis	91
4.4 Diskusi	94
4.4.1 Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.4.2 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
4.4.3 Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi Manajerial.....	101
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	104
5.4 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	105
DAFTAR PUSAKA	107
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan penetrasi <i>smartphone</i> di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Lima <i>market share</i> perusahaan <i>smartphone</i> di Indonesia	4
Gambar 1.3 Penurunan penjualan pertama Samsung sejak bencana <i>Galaxy Note 7</i>	7
Gambar 2.1 Model penelitian terhadap pengguna <i>smartphone</i> Samsung.....	32
Gambar 3.1 Hasil evaluasi jalur model <i>pre-test</i>	62
Gambar 4.1 Hasil evaluasi jalur model.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan penjualan Samsung Tahun 2019.....	8
Tabel 3.1 Tabel DKDO.....	41
Tabel 3.2 Tabel batasan populasi dalam penelitian.....	49
Tabel 3.3 Tabel hasil pengukuran <i>outer loading</i>	63
Tabel 3.4 Hasil pengukuran AVE	64
Tabel 3.5 Hasil pengukuran kriteria Fornell & Larcker	65
Tabel 3.6 Hasil pengukuran kriteria Fornell & Larcker setelah indikator KP 2 dan LP4 dihapus	66
Tabel 3.7 Hasil pengukuran <i>cross loading</i>	66
Tabel 3.8 Hasil pengukuran <i>cronbach alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	68
Tabel 4.1 Karakteristik profil responden	71
Tabel 4.2 Karakteristik responden <i>smartphone</i> samsung	73
Tabel 4.3 Statistik deskriptif dari variabel kualitas layanan	76
Tabel 4.4 Statistik deskriptif dari variabel kepuasan pelanggan	78
Tabel 4.5 Statistik deskriptif dari variabel citra perusahaan	80
Tabel 4.6 Statistik deskriptif dari variabel loyalitas pelanggan	82
Tabel 4.7 Hasil evaluasi dari <i>internal consistency</i>	85
Tabel 4.8 Hasil evaluasi <i>Outer loading</i>	86
Tabel 4.9 Hasil pengukuran kriteria Fornell & Larcker	87
Tabel 4.10 Hasil evaluasi dari uji multikolinearitas	88
Tabel 4.11 Hasil pengukuran t-statistik	89
Tabel 4.12 Hasil pengukuran koefisiensi determinasi (<i>R square</i>)	90
Tabel 4.13 Hasil pengukuran koefisiensi jalur.....	93