



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PERUSAHAAN INDIHOME BY TELKOMSEL**

SKRIPSI

AUDIJE KEYSHIA P. J. 2110111199

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

2024



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PERUSAHAAN INDIHOME BY TELKOMSEL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

AUDIJE KEYSHIA P. J. 2110111199

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Audijie Keyshia Putri Jugosatrio

NIM : 2110111199

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 September 2024

Yang menyatakan,



(Audijie Keyshia P. J)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audijie Keyshia Putri Jugosatrio
Nim : 2110111199
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Indihome By Telkomsel

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Audijie Keyshia Putri J.)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PERUSAHAAN INDIHOME BY TELKOMSEL

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AUDIJE KEYSHIA P. J. 2110111199

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Maxim

**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA., CWM
Ketua Penguji**

Pusporini

**Dra. Pusporini, MM
Penguji I**

Aryani

**Lina Aryani, SE., MM
Penguji II**



**Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Hidayati

**Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi S1 Manajemen**

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 12 Desember 2024

The Influence of Brand Image, Service Quality, and Trust on Consumer Loyalty of Indihome by Telkomsel

By Audijie Keyshia Putri J.

Abstract

This study aims to examine, analyze, and prove the influence of Brand Image, Service Quality, and Trust on Consumer Loyalty for Indihome by Telkomsel. The sample for this study consists of 150 Indihome users who have been using the service for at least 6 months and reside in South Jakarta. This is a quantitative study with primary data. The sampling technique used is non-probability sampling, specifically purposive sampling. Data was collected through Google Forms, and data analysis was performed using descriptive and inferential techniques. Data processing was conducted using the SmartPLS 4.0 software. Based on the processed data, the results show that (1) Brand Image has an influence on Consumer Loyalty, (2) Service Quality has an influence on Consumer Loyalty, and (3) Trust has an influence on Consumer Loyalty. The R-Square value for the variables of Brand Image, Service Quality, and Trust on Consumer Loyalty is 49.9%, with the remaining 50.1% influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Trust, Consumer Loyalty, Indihome.

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Indihome by Telkomsel

Oleh Audijie Keyshia Putri J.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan jika terdapat pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen perusahaan Indihome by Telkomsel. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna Indihome yang telah menggunakan layanan tersebut selama minimal 6 bulan dan berdomisili di Jakarta Selatan sebanyak 150 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer. Teknik pengumpulan sample dengan non probability sampling yaitu purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan google form dengan teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Pengolahan data dilakukan dengan alat uji software SmartPLS 4.0. Berdasarkan data yang diolah, diperoleh hasil bahwa (1) Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, dan (3) Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Nilai R-Square yang diperoleh pada variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 49,9% dan sisanya 50,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Indihome.

BERITA ACARA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Kamis , tanggal 12 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Audijie Keyshia Putri Jugosatrio

No.Pokok Mahasiswa : 2110111199

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Indihome By Telkomsel

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2.
3	Lina Aryani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Manajemen (S)

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Indihome by Telkomsel”**. Proposal ini tidak bisa diselesaikan tanpa dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini, antara lain:

1. Allah SWT yaitu Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, petunjuk, dan perlindungan-Nya.
2. Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin penulisan penelitian.
3. Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberi arahan dan dukungan.
4. Ibu Siti Hidayati SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta.
5. Ibu Lina Aryani SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama pengerjaan proposal penelitian.
6. Dra. Pusporini, MM. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama kegiatan akademik.
7. Keluarga, khususnya Ibu penulis yang tiada henti memberikan doa dan dukungan untuk kesuksesan penulis, dan calon penulis yang selalu memberikan waktu untuk mendukung dan menghibur penulis selama pengerjaan proposal penelitian ini.

8. Teman-teman terdekat, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan saran selama penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap atas kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap proposal ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 12 Desember 2024

Audijie Keyshia Putri J.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Citra Merek.....	13
2.1.6 Kepercayaan Konsumen.....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3 Model Penelitian.....	26
2.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	26

2.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1 Definisi Operasional	29
3.1.2 Pengukuran Variabel	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.3.3 Pengumpulan Data	33
3.4 Teknik Analisis Data.....	34
3.4.1 Analisis Deskriptif	34
3.4.2 Analisis Inferensial	35
3.4.3 Uji Validitas	37
3.4.4 Uji Reliabilitas	38
3.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.4.6 Uji <i>Q Square</i> (Q^2)	39
3.4.7 Uji Hipotesis	39
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	42
4.2.1 Deskripsi Data Responden	42
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	45
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	50
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
4.3.3 Uji Hipotesis	59
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	60

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	62
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.....	63
BAB V.....	66
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	74
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian Terkait dengan Loyalitas Pelanggan	24
Tabel 2. Skala Likert	30
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4. Kisi-kisi Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks	35
Tabel 6. Interpretasi Tingkat Reliabilitas	38
Tabel 7. Interpretasi Nilai R-Square.....	39
Tabel 8. Interpretasi Nilai Q-Square	39
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 13. Analisis Data Deskriptif terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	46
Tabel 14. Analisis Data Deskriptif terhadap Variabel Citra Merek.....	47
Tabel 15. Analisis Data Deskriptif terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 16. Analisis Data Deskriptif terhadap Variabel Kepercayaan	49
Tabel 17. Loading Factor Outer Model Hasil SmartPLS	52
Tabel 18. Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	53
Tabel 19. Hasil Cross Loading Uji Validitas Diskriminan.....	54
Tabel 20. Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 21. Uji R Square	57
Tabel 22. Hasil Uji Q Square	58
Tabel 23. Uji Bootstrapping	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Seluruh Dunia (2019-2023)	1
Gambar 2. Pengguna Penyedia Layanan Internet di Indonesia Tahun 2023.....	2
Gambar 3. Berita Terkait Kebocoran Data Pelanggan Indihome pada 2023	3
Gambar 4. Model Penelitian Empiris.....	27
Gambar 5. Langkah Analisis Data PLS	36
Gambar 6. Logo Indihome	41
Gambar 7. Hasil Pengujian Outer Model.....	51
Gambar 8. Hasil Pengujian Inner Model	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2. Data Kuisisioner Responden	81