

**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap  
Loyalitas Pelanggan Smartphone Xiaomi di Kota Padang**  
( Studi Kasus pada Pengguna *smartphone* Xiaomi di Kota Padang )



**Adam Multahada**  
**1710011211053**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS BUNGHATTA**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Adam Multabada

NPM : 1710011211053

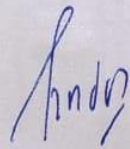
Program Study : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Xiaomi di Kota Padang

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari Jumat, 3 AGUSTUS 2021.

Pembimbing



Linda Wati, S.E, M.Si

Disetujui oleh,  
PLT Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta



Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

### **BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Literatur .....	6
2.1.1 Loyalitas Pasien .....	6
2.1.2 Kualitas Produk .....	8
2.1.3 Citra Merek.....	10
2.2 Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	12
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	12
2.2.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	17

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	18
3.2.1 Populasi.....	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1 Loyalitas Pelanggan (Y2).....	20
3.5.1.1 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
3.5.2 Kualitas Produk (X1).....	20
3.5.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	20
3.5.3 Citra Merek (X2).....	21
3.5.3.1 Indikator Citra Merek .....	21
3.6 Skala Pengukuran Variabel.....	22
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	22
3.7.1 Uji Validitas.....	22
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.8 Metode Analisis Data.....	23
3.8.1 Uji Normalitas.....	23
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	23
3.9 Metode Pengujian Hipotesis.....	24
3.9.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	24

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden.....	25
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	27
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	29
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	29
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
4.4 Pengujian Hipotesis.....	31
4.4.1 Hasil Uji t.....	31
4.5 Pembahasan.....	32

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	34
5.2.1 Keterbatasan.....	34
5.2.2 Saran.....	35
5.3 Implikasi.....	35
5.3.1 Implikasi Praktis.....	35

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index 2019 .....	2
Tabel 1.2 Survey Awal .....	3
Tabel 4.3 Demografi Responden.....	25
Table 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	27
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2) .....	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	30
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
-------------------------------------	----

## LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian .....	40
Lampiran II. Tabulasi Data .....	43
Lampiran III. Survey Awal .....	52
Lampiran IV. Demografi Responden.....	53
Lampiran V. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	54
Lampiran VI. Hasil Uji Normalitas .....	58
Lampiran VII. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	59