

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS DAN  
NIAT BERPINDAH SERTA KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI BAGI PENGGUNA *HANDPHONE* MEREK  
NOKIA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**FASTHABIQHUL CHOIROT NUR LAYLI**  
**2011240973**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS DAN  
NIAT BERPINDAH SERTA KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI BAGI PENGGUNA *HANDPHONE* MEREK  
NOKIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**FASTHABIQHUL CHOIROT NUR LAYLI**

**NIM : 2011240973**

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21-10-2013



**Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,M.Si**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS DAN  
NIAT BERPINDAH SERTA KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI BAGI PENGGUNA *HANDPHONE* MEREK  
NOKIA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**FASTHABIQHUL CHOIROT NUR LAYLI**

**NIM : 2011240973**

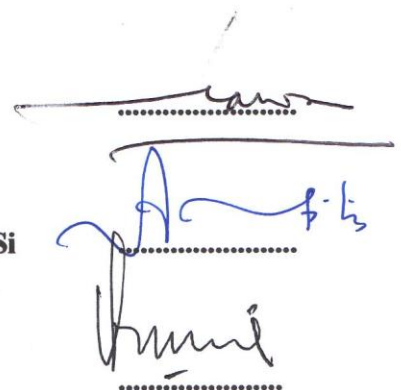
Dipertahankan di depan TIM Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal \_\_ Agustus 2013

Tim Penguji

Ketua : **Drs. Irawan, M.M**

Sekretaris : **Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si**

Anggota : **Dra.Lindiawati, M.M**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fasthabiqhul Choirot Nur Layli  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 April 1989  
N.I.M : 2011240973  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dan Niat Berpindah serta Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Bagi Pengguna *Handphone* Merek Nokia Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen pembimbing,


Tanggal : 21-10-2013



**(Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,M.Si)**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal :



**(Mellyza Silvi, S.E., M.Si)**

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.”

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi :

### \*FAMILY\*

- ♥ Bapak, Ibu . Terima kasih atas kasih sayang , doa , dan semua yang telah kalian berikan. Sampai kapan pun semua tak kan pernah terbalaskan. Suatu kebahagiaan bagiku , ketika aku telah menjadi Sarjana kalian masih bersama ku hingga detik ini. Aq SAYANG kalian berdua sampai kapanpun, dan semoga Allah SWT masih memberi waktu aq untuk membahagiakan bapak dan ibu 😊
- ♥ Mas Odi, Mas Hafsi dan Mbak Rista, terimaasih atas support dan dukungan kalian selama ini.

## **"My Beloved"**

- ♥ Muhammad Najib Rizqi, terimakasih sayang sudah mau bantu selesin skripsi,, selalu ada buat aku, I Love You .

## **"SEPERJUANGAN SKRIPSI"**

- ♥ Khilmi → Sahabat yang selalu bantu aku dalam hal apapun, terutama dalam masalah kuliah, terimakasih khilmi.. akhirnya kita lulus bareng, sidangnya barengan juga lagi,, sukses buat kamu. 😊
- ♥ Ivan Kolep → Akhirnya perjuangan kita tidak sia-sia buat dapat gelar SE,, semoga usaha kucingnya makin jaya lep.
- ♥ Intan Zakiyatul → Meskipun dengan airmata akhirnya skripsi kita selesai juga say,, terimakasih atas bantuannya selama ini.
- ♥ Rima, Rizka, Dio, Rizky Boy, Jaya → hallo temaann... akhirnya kita lulus,, wisuda bareng 😊

Terima kasih untuk semua teman teman yang ga bisa aku sebutin satu per satu. Senang bisa mengenal kalian di STIE Perbanas, Sukses untuk semuanya ya 😊

Love u all, aq ga akan melupakan apa yang telah ku jalanin bersama kalian selama 3,5 tahun lamanya. Semua adalah bagian dari perjalanan hidupku 😊

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Dan Niat Berpindah Serta Kepuasan Sebagai Variabel mediasi Bagi Pengguna *Handphone* Merek Nokia Di Surabaya“.

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali dan Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M. Si selaku dosen pembimbing.
4. Drs. Irawan, M.M. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi.
5. Bapak Drs. Soni Harsono, M.Si. Selaku Dosen penguji Proposal Skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Pemasaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas yang telah banyak memberikan bantuan.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 7 Oktober 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	i
Pengesahan Skripsi.....	iv
Persembahan dan Motto.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Abstrak .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Batasan Penelitian .....	27
3.3 Identifikasi Variabel .....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	31
3.6 Instrumen Penelitian .....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV: Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Statistik .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	43
4.2 Analisis Data .....	47
4.3 Pembahasan .....	69
<b>BAB V: Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.3 Saran .....	76

## DAFTAR RUJUKAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pangsa Pasar Ponsel di Indonesia .....	5
Tabel 1.2	Pengguna Internet.....	5
Tabel 1.3	Indeks Kepuasan Pengguna Nokia di Indonesia .....	6
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan .....	14
Tabel 3.1	Kisi-kisi Kuesioner.....	32
Tabel 3.2	<i>Goodness Of Fit Indices</i> .....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Lama Penggunaan Nokia.....	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut yang Digunakan Selain Nokia..	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil.....	47
Tabel 4.6	Kategori Mean Variabel Bebas dan Terikat.....	48
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	50
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas.....	51
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Niat Berpindah.....	52
Tabel 4.11	<i>Assesment Of Normality</i> .....	54
Tabel 4.12	<i>Descriptive Statistic</i> .....	56
Tabel 4.13	<i>Goodness Of Fitt Full Structural Model Uji CFA</i> .....	58
Tabel 4.14	Hasil Estimasi Model Uji CFA.....	58
Tabel 4.15	<i>Modification Indices Model Akhir</i> .....	59
Tabel 4.16	<i>Goodness Of Fitt Full Structural Model Akhir Modifikasi</i> .....	61
Tabel 4.17	Uji Validitas sampel Besar Dengan Amos.....	62
Tabel 4.18	Reliabilitas Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.19	Reliabilitas Kepuasan.....	64
Tabel 4.20	Reliabilitas Loyalitas.....	64
Tabel 4.21	Reliabilitas Niat Berpindah.....	65
Tabel 4.22	<i>Goodness Of Fitt Full Structural Model</i> .....	66
Tabel 4.23	<i>Modification Indices Model Akhir</i> .....	66
Tabel 4.24	<i>Goodness Of Fitt Full Structural Model Modifikasi Akhir</i> .....	68
Tabel 4.25	hasil Estimasi Uji SEM Akhir.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pendapatan Nokia.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Peneliti 1 .....	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Peneliti 2 .....	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1	Model Diagram Jalur.....	36
Gambar 4.1	<i>Full Structural</i> Model Uji CFA.....	57
Gambar 4.2	<i>Full Structural</i> Model Akhir Modifikasi.....	60
Gambar 4.3	Uji Model <i>Full Structural</i> .....	65
Gambar 4.4	Uji Model <i>Full Structural</i> Modifikasi akhir.....	67

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON LOYALTY AND INTENTION  
TO SWITCH ALSO SATISFACTION THROUGH MEDIATION  
VARIABLE FOR MOBILE PHONE USERS BRAND NOKIA  
IN SURABAYA***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to determine the significance of the influence of product quality on customer satisfaction, to determine the significance of the influence of customer satisfaction on customer loyalty, to determine the significance of the effect customer satisfaction on intention to switch.*

*Sampling technique in this study is non probability sampling with the method judgmental sampling. Data were collected from 150 respondents. Respondents who have used the Nokia mobile phone for 1 more year, students in Surabaya, using more than one mobile phone than Nokia. The method analysis used in this research was Maximum Likelihood test using the program of AMOS version 18.0.*

*Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a significant negative effect on intention to switch.*

*Keywords: Product Quality, Satisfaction, Loyalty, Intention to Switch.*