

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME WITEL  
JAKARTA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**ANISA NUR AINI**

**203402516184**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME WITEL  
JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**TUGAS AKHIR**

**ANISA NUR AINI**

**203402516184**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

### LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN VARIASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME WITEL JAKARTA SELATAN"**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2024



Anisa Nur Aini

203402516184

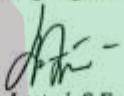
UNIVERSITAS NASIONAL

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Witel Jakarta Selatan.**

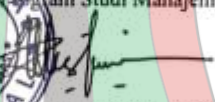
**Nama Mahasiswa : Anisa Nur Aini**  
**Nomor Pokok : 203402516184**  
**Program Studi : Manajemen**

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

  
(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,

  
(Kusni Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 13 Februari 2024

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Witel Jakarta Selatan.**

Nama Mahasiswa : **Anisa Nur Aini**


Nomor Pokok : **203402516184**

Program Studi : **Manajemen**


Diterima dan Diserahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui**


**Pembimbing Tugas Akhir**

  
(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

**Ketua Penguji,**

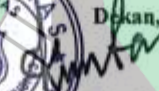
  
(Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.)

**Anggota / Penguji,**

  
(Dr. Bedy Guridno, M.Si.)

**Mengetahui,**

**Dekan,**

  
(Dekan, P. Wigdowiseiso, S.E., M.App.Ph.D.)

Jakarta, 25 Februari 2024

Tanggal lulus : 25 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN VARIASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME WITEL JAKARTA SELATAN**

Oleh :

Anisa Nur Aini

203402516184

Tugas Akhir di bawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan guna melakukan analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome witel Jakarta Selatan. Data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer berupa 100 orang responden dalam kuisioner produk Indihome. Alat analisis yang dipakai pada penelitian ini *software IBM SPSS 25* digunakan untuk analisis regresi linear berganda. Hasil hipotesis dalam penelitian ini memperlihatkan bahwasannya, Kualitas Pelayanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome witel Jakarta Selatan, Citra Merek memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome witel Jakarta Selatan, dan Variasi Produk memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome witel Jakarta Selatan.

**Kata Kunci :**

Kuantitatif, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Variasi Produk, Loyalitas Pelanggan, Indihome, Witel Jakarta Selatan.



## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRODUCT VARIATION ON CUSTOMER LOYALTY INDIHOME WITEL SOUTH JAKARTA.***

By :

*Anisa Nur Aini*

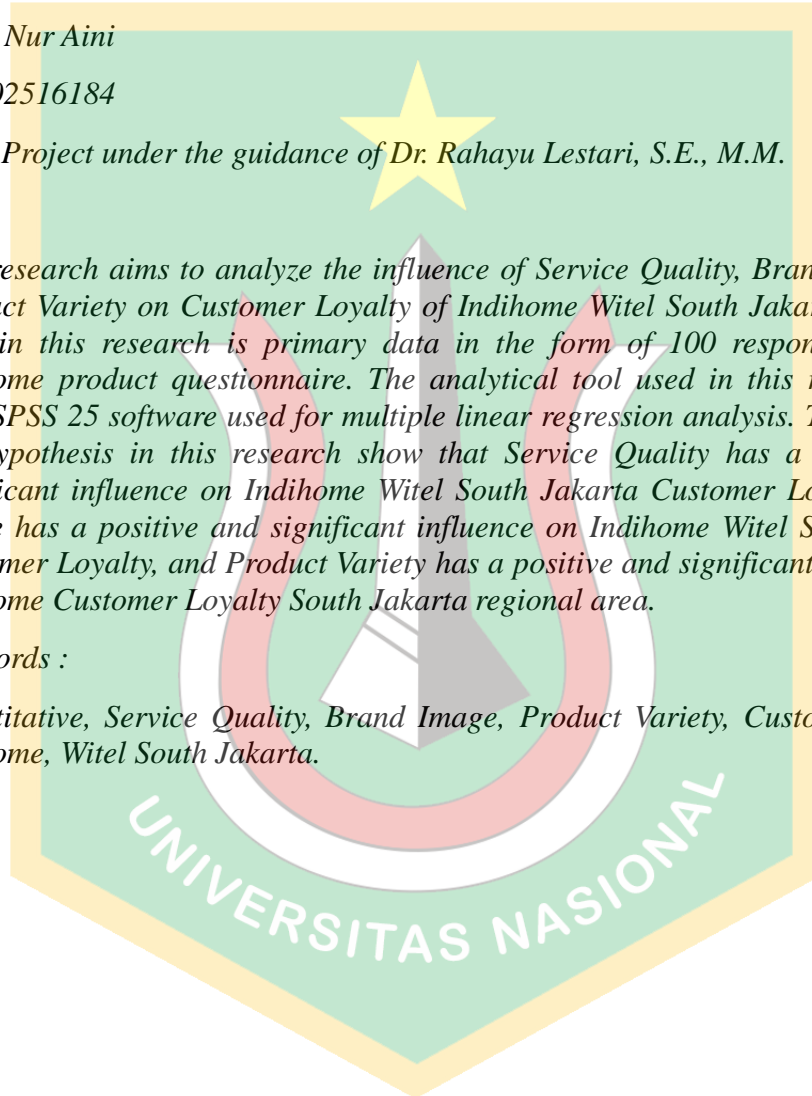
203402516184

*Final Project under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.*

*This research aims to analyze the influence of Service Quality, Brand Image and Product Variety on Customer Loyalty of Indihome Witel South Jakarta. The data used in this research is primary data in the form of 100 respondents in the Indihome product questionnaire. The analytical tool used in this research was IBM SPSS 25 software used for multiple linear regression analysis. The results of the hypothesis in this research show that Service Quality has a positive and significant influence on Indihome Witel South Jakarta Customer Loyalty, Brand Image has a positive and significant influence on Indihome Witel South Jakarta Customer Loyalty, and Product Variety has a positive and significant influence on Indihome Customer Loyalty South Jakarta regional area.*

*Keywords :*

*Quantitative, Service Quality, Brand Image, Product Variety, Customer Loyalty, Indihome, Witel South Jakarta.*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

Nama : Anisa Nur Aini  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 Januari 2002  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Pejaten Barat II Rt 005/ Rw 008,  
Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan,  
DKI JAKARTA,12510.  
No Handphone : 081317900872  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : prasyoanisa7@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SDN Bangka 03 Pagi
2. 2014 – 2017 : SMPN 124 Jakarta
3. 2017 – 2020 : SMKN 15 Jakarta
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, teriring shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalalaahu Alaihi wassalaam. Terimakasih atas segala petunjuk, hidayah, kelancaran dan segala kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Witel Jakarta Selatan”**. Adapun maksud dan tujuan penulis Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S1), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari , S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Mufidah Said, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Rahayu Lestari , S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, motivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.

8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
9. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Basiyo Prasetyo dan Mama Suwarmi, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari keras nya dunia. Bapak dan Mama yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan material, dan mendo'akan serta keikhlasannya demi pendidikan anaknya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan Bapak dan Mama Saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Bapak dan Mama. Agar Bapak dan Mama selalu menemani saya di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I Love u more, more, more.*
10. Adikku tercinta, Putriani Khoiriatun. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terima kasih atas semangat doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya Aullovers yang telah membantu mengajarkan, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Kepada sahabat saya Sherly Octavia yang telah sabar menemani, membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan Tugas Akhir penulis.
14. Teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2020 yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan berjalan. dan Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam menyusun Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.

Jakarta, 13 Februari 2024

Anisa Nur Aini

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR COVER LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR COVER DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Manajemen Pemasaran Jasa .....	5
1. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa .....	5
2. Tujuan Manajemen Pemasaran Jasa .....	5
B. Loyalitas Pelanggan .....	6
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	6
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	6
3. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	7
C. Kualitas Pelayanan .....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	8
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
D. Citra Merek .....	8
1. Pengertian Citra Merek .....	8
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek .....	9
f. Indikator Citra Merek .....	10
E. Variasi Produk .....	10
1. Pengertian Variasi Produk .....	10
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Variasi Produk .....	11
f. Indikator Variasi Produk .....	11
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	12
G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	13
H. Kerangka Analisis .....	16
I. Hipotesis .....	17
<b>BAB III</b> .....	<b>18</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	18

B.	Data penelitian .....	18
1.	Sumber Data dan Jenis Data.....	18
2.	Jenis Data .....	18
3.	Populasi dan Sampel .....	18
a.	Populasi.....	18
b.	Sampel.....	18
4.	Tekhnik dan Alat Pengumpulan Data .....	19
a.	Tekhhik Pengumpulan Data .....	19
b.	Alat Pengumpulan Data.....	20
C.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	20
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	22
1.	Metode analisis.....	22
2.	Analisis Deskriptif.....	22
3.	Analisis Inferensial.....	22
a.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	23
4.	Uji Instrumen .....	23
5.	Uji Asumsi Klasik .....	24
a.	Uji Normalitas .....	24
b.	Uji Multikoloniaritas .....	25
6.	Uji Kelayakan Model .....	26
a.	Uji F .....	26
b.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	26
7.	Uji hipotesis (uji t).....	26
<b>BAB IV</b>	.....	<b>28</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>28</b>
A.	Hasil Penelitian .....	28
B.	Pembahasan Data Penelitian.....	46
<b>BAB V</b>	.....	<b>49</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>49</b>
A.	Kesimpulan .....	49
B.	Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Indihome Witel Jakarta Selatan Tahun 2019-2022 .....	2
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Instrument skala likert .....	20
Tabel 3.2 Definisi operasional .....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemilihan Harga Paket Indihome .....	31
Tabel 4.5 Karakteristik berdasarkan lama berlangganan Indihome .....	32
Tabel 4.6 Total Mean dan Average Total Mean Kualitas Pelayanan (X1) .....	33
Tabel 4.7 Total Mean dan Average Total Mean Citra Merek (X2) .....	34
Tabel 4.8 Total Mean dan Average Total Mean Variasi Produk (X3) .....	34
Tabel 4.9 Total Mean dan Average Total Mean Loyalitas Pelanggan (Y) .....	35
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	36
Tabel 4.11 Uji Validitas Citra Merek (X2) .....	37
Tabel 4.12 Tabel Uji Validitas Variasi Produk (X3) .....	37
Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	38
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1), Citra Merek (X2), Variasi Produk (X3) dan Loyalitas Pelanggan (Y) .....	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	39
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	40
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas) .....	41
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi .....	42
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	43
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	44
Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
Tabel 4.22 Hasil Uji t .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	16
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pemilihan Harga Paket Indihome .....	32
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik berdasarkan lama berlangganan Indihome .....	33

