

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYAN, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

AHMAD HISBULLAH SATTAR

NIM : 08010320003



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8410298 Fax 031-8413300
Website : www.uin-smpa.ac.id E-Mail : info@uin-smpa.ac.id

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ahmad Hisbullah Salfar
NIM : 08010320003
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 30 Maret 2002
Program Studi : Manajemen
Pembimbing : Dr. H. Akhmad Yunan Aithoillah, M. Si

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam proposal ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 10 Januari 2025
Yang membuat pernyataan

(Ahmad Hisbullah Salfar)

NIM. 08010320003

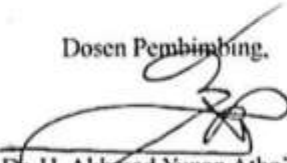


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 10 Januari 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Akhmad Yunan Atho'illah, M. Si
NIP. 198101052015031003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SURABAYA

Oleh:

Ahmad Hisbullah Sattar

NIM : 08010320003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Januari 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Helmina Ardyanfitri, M.M.

NIP. 199407282019032025

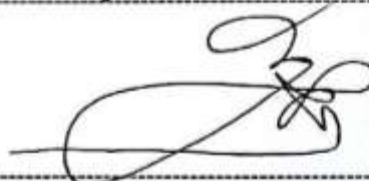
(Penguji 1)



2. Dr. H. Akhmad Yunan Athoillah, M.Si.

NIP. 198101052015031003

(Penguji 2)



3. Dr. H. Syarif Thayib, S.Ag, M.Si

NIP. 197011161999031001

(Penguji 3)



4. Dra. Susilowati, M.M

NIP. 1196006131990032002

(Penguji 4)



Surabaya, 10 Januari 2025



Dr. Suraji Arifim S.Ag, S.S., M.E.I

NIP. 197005142000031001

LEMBAR PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Hisbullah Sattar
NIM : 08010320003
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : hisbullah.s0109@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Juli 2025
Penulis

(Ahmad Hisbullah Sattar)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Surabaya” . Penulis menggunakan salah satu produk dari perusahaan penyedia layanan jasa internet PT. Telkom Indonesia Indihome yang ada di Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Promosi memiliki Pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome yang ada di Surabaya. Populasi yang dituju adalah pengguna Indihome yang ada di Surabaya, Sampel diambil dari responden yang telah menggunakan jasa layanan internet Indihome yang berada di Surabaya dan berumur minimal 17 tahun yaitu sebanyak 85 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas sampling. Metode pengumpulan data dengan melalui media kuesioner kepada beberapa responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Dalam analisis data menggunakan menggunakan aplikasi Smart PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan indihome di Kota Surabaya

Kata kunci : Citra Merek; Kualitas Pelayanan; Promosi; Loyalitas Pelanggan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

This research is entitled "The Effect of Brand Image, Service Quality, Promotion on Indihome Customer Loyalty in Surabaya City". The author uses one of the products of the internet service provider company PT Telkom Indonesia Indihome in Surabaya.

The purpose of this study was to determine whether the variables of Brand Image, Service Quality, Promotion have an influence on Indihome Customer Loyalty in Surabaya. The intended population is Indihome users in Surabaya, the sample is taken from respondents who have used Indihome internet services in Surabaya and are at least 17 years old, namely 85 respondents.

This study uses non-probability sampling techniques. Data collection methods through questionnaires to several respondents who have been determined as research samples. In data analysis using the Smart PLS application.

The results of this study indicate that the variables of brand image, service quality, and promotion have a positive and significant effect on indihome customer loyalty in Surabaya City

Keywords: *Brand Image; Service Quality; Promotion; Customer Loyalty*



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Masalah	15
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1.1 Faktor Citra Merek.....	13
2.1.2 Indikator Citra Merek	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3 Promosi.....	17
2.3.1 Strategi Promosi Penjualan	18
2.3.2 Indikator Promosi	19
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4.1 Faktor Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	22

2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
b) Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Nuraini (2024).....	23
c) Penelitian yang dilakukan oleh Haryanti (2019)	23
d) Penelitian yang dilakukan oleh Arif Mujahidin (2022).....	24
e) Penelitian yang dilakukan oleh Budih Setiyawan (2021).....	25
f) Penelitian yang dilakukan oleh Fini Safwati, Suwito, Hazmanan Khair	25
g) Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Devi, Joni Hendra, Agustina Pujiastuti (2023)	26
i) Penelitian yang dilakukan oleh Pebriyanti Amalia Lestari (2024).....	27
j) Penelitian yang dilakukan oleh Theo Pilus Tarigan dan Eddy Setyanto (2023)	28
2.6 Kerangka Konseptual	28
2.7 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.1.1 Variabel Independen	31
a) Citra Merek (X1)	31
b) Kualitas Pelayanan (X2)	32
c) Promosi (X3)	33
3.1.2 Variabel Dependen.....	34
a) Loyalitas Pelanggan (Y)	34
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37

3.4 Uji Instrumen Penelitian	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reabilitas	38
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
3.5.2 Cara Kerja PLS	39
3.5.3 Model Spesifikasi PLS.....	40
3.5.4 Langkah – Langkah PLS.....	40
3.5.5 Analisa Inner Model	43
3.5.6 Analisa Outer Model.....	44
3.5.7 Asumsi PLS	45
3.5.8 Ukuran Sampel	46
BAB IV	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Durasi Berlangganan, Umur.....	49
4.2.2 Deskripsi Data Variabel Citra Merek.....	51
4.2.3 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.2.4 Deskripsi Data Variabel Promosi	55
4.2.5 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan	57
4.3 Analisis Data	58
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	58
4.3.2 Analisis Hasil PLS	62
4.3.3 Evaluasi Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	63
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Loyaliitas Pelanggan	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.2 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76
A. PETUNJUK PENGISIAN.....	76
B. IDENTITAS RESPONDEN.....	76



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar penyedia layanan internet di kota Surabaya	5
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Indihome di Seluruh Kota Surabaya	6
Tabel 1.3 Top Brand Indeks 2020-2024.....	7
Tabel 1.4 Data Jumlah Komplain (Gangguan) di Kota Surabaya Pada Tahun 2024	8
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Umur	49
Tabel 4.3 Karakteristik Durasi Berlangganan.....	49
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Citra Merek	50
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Promosi	54
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4.8 Nilai Loading Faktor Variabel.....	58
Tabel 4.9 Average Variance Extracted.....	59
Tabel 4.10 Composite Reliability.....	60
Tabel 4.11 R-Square.....	63
Tabel 4.12 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Value, P-Value).....	64

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar <u>2.1</u> Kerangka Konseptual.....	29
Gambar <u>4.1</u> Outer Model Dengan Faktor Loading, Path Coeficient dan R Square	61
Gambar <u>4.2</u> Inner Model dengan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootstraping	6



DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, dan Sosial. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, Vol. 17, 17-34.
- Afriliana, N. (2020). . Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55.
- Andreani. (2012). The Impact of Brand Image Towards Loyalty with Statisfaction as A Mediator In McDonald's. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, Vol 14, N0.1.,
- Bara, F., & Prawitowati, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Keterikatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, Vol. 1 No. 1.
- Cardia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 8 No 11.
- Chandra, Rusminah , & Furkan , L. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Berkunjung Ulang Konsumen Mcdonald'S Sriwijaya. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 2 No 1.
- Devi , D., Hendra, J., & Pujiastuti, A. (2023). Pengaruh citra merek, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan KFC Kota Probolinggo. *JUMAD : Jurnal Management, Accounting, & Digital Business*, Vol 1 No 3.
- Devia, Aisjah, & Puspaningrum. (2018). Influence Of Brand Experience And Service Quality To Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction In Starbucks Coffee Malang. *Management*, Volume 2.Issue 2. .
- Fasha, H., & Mediawati, P. (2019). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Produk ZARA di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 6(2).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, P., Swasto, B., Hamid, D., & Firdaus, M. (2014). The Influence of Product Quality , Brand Image , and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province). 6(29), 159–166.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep. Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Juniantara, I. A., & Sukawati, T. R. (2018). PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *E-Jurnal Manajemen*, Vol 7 No 11.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milinieum, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lamb, H. (2008). *Essensial of Marketing*. USA: International Thompson Publishing.
- Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendeki.
- Palese, B., & Usai , A. (2018). The Relative Importance of Service Quality Dimensions in E-Commerce Experiences. *International Journal of Information Management*, 40, 132-140.
- Perdana, H., Wulansari, K., & Mulia , F. (2020). Analisis Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PD.Ikram Nusa Persada Kota Sukabumi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 58–69.
- Putri, Y., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Among Makarti*, 10(19), 70-90.
- Ramadhani, F., & Nurhadi. (2023). Pengaruh Citra merek, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap minat beli ulang pada konsumen MCD di Kota Mojokerto. *SEIKO: Journal of Management & business*, Vol 6 No 1.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. . *Eksis Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Safwati, F., Suwito, & Khair , H. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi dengan Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- Sitorus, M. (2023). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME. *Jurnal Unrika*, Vol 10 No 1.
- Soewardi, A. W. (2023). PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME INDONESIA.
- Soraya, I. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT JAKARTA DALAM MENGAKSES FORTAL MEDIA JAKARTA SMART CITY. *Jurnal Komunikasi*, Vol 6 No 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

- Syopian, S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Bengkulu. *CREATIVE RESEARCH MANAGEMENT JOURNAL*, 1(1), 1.
- Wang, Y., & Tsai, C. (2014). The Relationship between Brand Image and Purchase Intention: Evidence from Award Winning Mutual Funds. *The International Journal of Business and Finance Research*, 8, 27-40.
- Widyastuti, S. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: FEB-UP Press.
- Wijaya, T., & Prambudi B. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRANDIMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan). *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 195-207.
- Wijayani, T., & Prambudi, B. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan). *Jurnal Ekobis*.
- Yana, R., Suharyono, & Abdillah, Y. (2015). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia). . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 21(1), 1–7.
- Yulianti, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Indihome di Pemalang. *Jebital : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol 1 No 2, Hal 27- 49.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A