



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)

SKRIPSI

Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq

2019021012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2023

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang (Manajemen) pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas
Pembangunan Jaya

Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq

2019021012

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)


Nama : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq
NIM : 2019021012
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

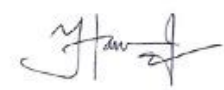
Tangerang Selatan, 12 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing 1


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 09.0122.001

Pembimbing 2


Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,
M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016

Kepala Program Studi


Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,
M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Pada Pengguna Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)

SKRIPSI

Oleh:

Arthur Calvin
Muhammad Al-Farouq
2019021012

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Juni 2023

Pembimbing Utama:
Dr. Dede Suleman, S.F.,
M.M., CMA
NIP. 08.0122.011

Tanda Tangan



Tanggal

20/6-2023

Pembimbing Pendamping:
Dr. Yohanes Totok Suyoto,
S.S., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016



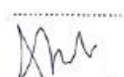
20/6-2023

Dosen Penguji 1:
Dr. Dipl. Ing. Rachman Sjarief.,
S.H., M.M., M.H
NIP. 08.0819.027



20/6-2023

Dosen Penguji 2:
Fendi Saputra, S.E., M.M
NIP. 08.0120.003



20/6/23

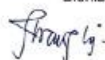
Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto,
S.S., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016
Tanggal:

Mengetahui:

Dekan Fakultas Humaniora dan
Bisnis



Dra. Clara Evi Citraningtyas,
M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal:

**SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER
INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN
PUBLIKASI**

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq

NIM : 2019021012

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 27 Juni 2023

Peneliti,



Nama : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq

NIM : 2019021012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Wilayah Jabodetabek)” ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M,Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya dan Dosen Pembimbing kedua yang telah membantu saya dalam memberi bimbingan dan masukan.
5. Bapak Dr. Dede Suleman S.E., M.M., CMA Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung dan membantu baik secara materi maupun non materi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan saya harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Tangerang Selatan, 2023

Penulis,

