



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 08 Februari2023

Penulis,


Umi Fathonah
1912110352

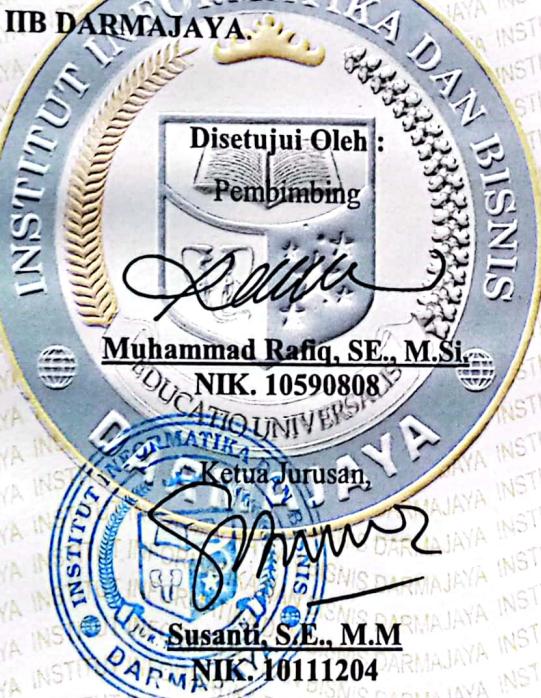
A yellow rectangular stamp with a red border. It features the text '10000' in large numbers, 'METERAI TEMPEL' below it, and a serial number '75E6FAKX532388978' at the bottom.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul	: ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAPTOP ASUS (Studi Kasus Pada Pengguna Laptop Asus di Wilayah Bandar Lampung)
Nama	: Umi Fathonah
NPM	: 1912110352
Jurusan	: Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas
Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada JURUSAN

MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.



HALAMAN PENGESAHAN

Pada Jum'at, 03 Maret 2023 telah diselenggarakan sidang skripsi dengan judul: "Analisis Loyalitas Konsumen Terhadap Pengguna Laptop Asus (Studi Kasus Pada Pengguna Laptop Asus di Wilayah Bandar Lampung)" untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** bagi mahasiswa:

Nama : Umi Fathonah
NPM : 1912110352
Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Pengaji yang terdiri dari :

No.	Nama	Status
1.	Niken Pramitasari, S.E., M.M.	Pengaji 1
2.	Edwin Sutadipradja, S.E.,MBA	Pengaji 2

Tanda Tangan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya



Aswin.,S.E.,M.M
NIK. 10190605

RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

- | | |
|-------------------------|---|
| a. Nama | : Umi Fathonah |
| b. NPM | : 1912110352 |
| c. Tempat/Tanggal Lahir | : Way Kanan,22 Desember 2000 |
| d. Jenis kelamin | : Wanita |
| e. Agama | : Islam |
| f. Alamat | : Desa Umpu Bhakti,002/001
Kec.Blambangan Umpu |
| g. Suku | : Jawa |
| h. Kewarganegaraan | : Indonesia |
| i. Email | : fathonahumi7@gmail.com |
| j. No. Handphone | : 082282817164 |

2. Riwayat Pendidikan

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| a. Sekolah Dasar | : SDN 1 Blambangan Umpu |
| b. Sekolah Menengah Pertama | : SMP 2 Blambangan Umpu |
| c. Sekolah Menengah Atas | : SMA Taruna Tunas Bangsa |

Pada Tahun 2019, penulis daftar sebagai Mahasiswa jurusan Akuntansi pada jenjang Strata satu di Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Bandar Lampung, 08 Februari2023
Penulis,

Umi Fathonah
1912110352

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugrah dan kasih sayangnya yang sangat melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan kupersembahkan kepada :

Kepada kedua orang tuaku, Ayahku Alm.Zamroni dan Ibuku Almh.Tukinem Tercinta yang sangat aku sayangi, terima kasih atas do'a, kasih sayang, bimbingan, semangat serta kesabaran yang telah diberikan kepadaku dan yang tak pernah bosan mengajarkanku apa arti dari perjalanan hidup ini.
Kalian pahlawan serta bagian hidupku.

Terimakasih kepada Kakak Pita kholifah,Pamanku Ayyum Mahmudi dan Bibikku Siti Sopiah yang aku sayang. Dan Keluarga Dekat yang selalu memberiku dukungan dan mewarnai hidupku dengan penuh tawa dan canda kalian.

Untuk keluarga besarku,Calon pendampingku Muhammad Yusuf Hidayat, sahabatku tersayang Ajeng Oktaviana dan teman – teman yang tidak dapat satu persatu saya sebutkan. Terima kasih atas dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini,

Dan
Para Pendidik dan Almamaterku Tercinta IIB Darmajaya

MOTTO

“Belajar dari kemarin, hiduplah untuk hari ini berharap untuk besok .Yang Paling penting adalah tidak berhenti untuk bertanya”

ABSTRAK

ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAPTOP ASUS

(Studi Kasus Pada Pengguna Laptop Asus di Wilayah Bandar Lampung)

Oleh:
Umi Fathonah
1912110352

Fakultas Ekomomi dan Bisnis, Institut Informatika & Bisnis Darmajaya
JL. Z.A. Pagar Alam No. 93, Gedong Meneng, Bandar Lampung 35142 –
Indonesia

Laptop merupakan salah satu barang elektronik yang bukan lagi menjadi barang mewah. Banyaknya permintaan akan laptop membuat banyak produsen baru yang bermunculan. Akibatnya persaingan semakin ketat dan masing-masing produsen harus tetap menjaga eksistensi merek produknya agar tetap berada di pasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat loyalitas konsumen pada pengguna Laptop Asus di Wilayah Kota Bandar Lampung berdasarkan persepsi dan ekspektasi yang mereka miliki, sehingga dapat direkomendasikan perbaikan terhadap atribut loyalitas konsumen yang dianggap kurang memuaskan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, maka sampel akhir sebesar 100 responden. Metode yang digunakan *Customer Loyalty Index* (CLI). Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai rata – rata *Customer Loyalty Index* (CLI) pengguna Laptop Asus adalah sebesar 73,5%. Nilai 73,5 berada pada rentang 71 hingga 90 persen yang dapat diinterpretasikan bahwa pengguna Laptop Asus loyal terhadap produk Laptop.

Kata kunci: *loyalitas konsumen, Laptop Asus, Customer Loyalty Index.*

ABSTRACT

**ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY TO ASUS LAPTOP USERS
(Case Study on Asus Laptop Users in Bandar Lampung)**

**By:
Umi Fathonah 1912110352**

A laptop is an electronic item that is no longer a luxury item. The large demand for laptops have made many new manufacturers emerge. As a result, competition is getting tougher and each manufacturer must maintain the existence of its product brand so that it remains on the market. This study aims to analyze the level of consumer loyalty to Asus Laptop users in Bandar Lampung based on their perceptions and expectations, so that it can be recommended to improve the attributes of consumer loyalty which are considered unsatisfactory. The sampling technique uses purposive sampling, so the final sample is 100 respondents. The method used is the Customer Loyalty Index (CLI). The results showed that the average value of the Customer Loyalty Index (CLI) for Asus Laptop users was 73.5%. The value of 73.5 is in the range of 71 to 90 percent which can be interpreted that Asus Laptop users are loyal to Laptop products.

Keywords: consumer loyalty, Asus Laptops, Customer Loyalty Index



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik - baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor IIB Darmajaya.
2. Bapak Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset, Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT
3. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan, Ronny Nazar, SE,M.M.
4. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya, Muprihan Thaib, S.Sos,M.M.
5. Dekan Fakultas Bisnis Dan Ekonomi IIB Darmajaya, Aswin.,S.E.M.M
6. Ketua Jurusan Manajemen,Susanti,S.E.,M.M
7. Bapak Muhammad Rafiq,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
9. Para Sahabatku Erick apriyadi,Sofiyani,Nadia maya arfiana,Ni made Melinda selvia,Anisa oktavia dan Boy sandi masih banyak lagi yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu baik sahabat di kampus, rumah, yang selalu menemaniku semoga kita sukses.
10. Seluruh angkatan Akuntansi 2019 yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, 08 Februari2023
Penulis,

Umi Fathonah
1912110352

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Prilaku Konsumen	10
2.3 Sikap Konsumen	14
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.5 Produk	19
2.6 Loyalitas Konsumen	20
2.7 Penelitian Terdahulu	26
2.8 Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis	30
3.2 Sumber Data	30
3.3 Populasi Dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Uji Prasyarat Instrumen	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	35
4.1.1 Objek Penelitian	35
4.1.2 Identitas Responden	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Uji Intrumen	37
4.2.2 Analisis <i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	38
4.3 Pembahasan	41

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	43
5.2 Keterbatasan Penelitian	43
5.3 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra Survey pada Laptop Asus	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	32
Tabel 3.2	Definisi Operasional	32
Tabel 3.3	Rentang Skala CLI	34
Tabel 4.1	Identitas Responden	36
Tabel 4.2	Uji Validitas Data	37
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.4	Analisis <i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Merek laptop asus paling popular	2
Gambar 1.2	Kerangka pemikiran	29