

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Pada Mahasiswa  
Pengguna Kartu Perdana XL AXIATA di Fakultas Ekonomi Angkatan  
2016 Universitas Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**DEWI AMRI'AH**

**16.1041.1221**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Amri'ah  
Nim : 16.1041.1221  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kartu Perdana XL AXIATA di Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada istitusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, September 2020

Yang menyatakan,



Dewi Amri'ah  
NIM. 16.1041.1221

# SKRIPSI

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kartu Perdana XL AXIATA di Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember)**

Oleh :

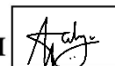
**DEWI AMRI'AH**

**NIM. 16.1041.1221**

**Pembimbing :**

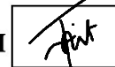
**Dosen Pembimbing Utama**

**: Wahyu Eko Setianingsih, SE, MM**



**Dosen Pembimbing Pendamping**

**: Tatit Diansari Reskiputri, SE,MM**



PENGESAHAN

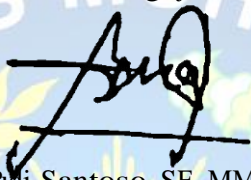
Skripsi berjudul: PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kartu Perdana XL AXIATA di Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 16 september 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Budi Santoso, SE, MM

NPK: 10 0711

Anggota 1,



Wahyu Eko S, SE, MM

NPK 15 09 633

Anggota 2,



Tatit Diansari R, SE, MM.

NPK: 19900321.1.1703804

Mengesahkan:

Dekan,



Mheni Ika Sari, SE, MM

NPK: 197708112005012000

Ketua Jurusan



Dr. Haris Hermawan, S.E.MM

NPK: 15 03 640

## MOTTO

**“Tak seharusnya anda cemas perihal takdir. Sebab, selebar daun pun Allah sudah atur kapan dia jatuh”**

**(Abdullah)**

**“Jangan lupa selalu bersyukur untuk semua yang sudah Allah kasih, karena dengan bersyukur rejeki akan menghampiri sendiri”**

**“Masalah membuat lebih dewasa, kegagalan menjadi pembelajaran, dan nasehat menjadi pengingat”**



## PERSEMBAHAN

Ucapan syukur yang tiada tara kepada Allah SWT Tuhan YME yang selalu membimbing langkah dan memberikan kemudahan kepada peneliti dalam mengarungi hidup ini. Seiring ucapan syukur itu, peneliti ingin persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang sangat disayangi dan telah membuat hari-hari lebih berwarna dan penuh arti dalam perjalanan hidup peneliti yang diantaranya :

1. Kedua orang tua Bapak Karibun dan Ibu Rohma yang selalu memberikan dorongan dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kepada kakak dan adik kandungku Amelinda Ariska dan Nurul Fitriah terima kasih banyak yang telah memberikanku semangat sampai saat ini.
3. Keluargaku yang selalu memberikanku kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Kepada saudara terdekatku Irfan Abdul Azis terima kasih banyak atas waktunya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Kepada sahabatku Silviatus Diantari, Rohilatul Hasanah, Umi Wardatus Sa'adah, Citra Resmi Dewi dan semua sahabat-sahabatku, terima kasih banyak atas motivasi dan dukungannya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Teman-teman se angkatan Manajemen F, semoga menjadi orang yang berguna dan semoga kita bisa bertemu dan berkumpul kembali.
7. Kampus tercintaku Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikanku tempat untuk menimba ilmu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan YME, karena atas segala karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Strategi Diferensiasi dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kartu Perdana XL AXIATA di Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember). Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, baik yang bersifat moril maupun materil. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya dan penghargaan yang tertinggi kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian.
3. Dr. Haris Hermawan SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Wahyu Eko S, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan, tenaga, pikiran, memberi nasehat, petunjuk dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis selama menuliskan skripsi ini.
5. Tatit Diansari R P,SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan, tenaga, pikiran, memberi nasehat, petunjuk dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis selama menuliskan skripsi ini.
6. Budi Santoso, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan, tenaga, pikiran, memberi nasehat, petunjuk dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis selama menuliskan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan bimbingan, dorongan, kasih sayang yang berlimpah serta doa.
9. Sahabatku dan orang terdekatku yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam melaksanakan perkuliahan, semoga persahabatan dan persaudaraan ini bisa kekal sampai kelak akhir hayat.

10. Teman-teman se angkatan Manajemen F, semoga menjadi orang yang berguna dan semoga kita bisa bertemu dan berkumpul kembali.
11. Kampus tercintaku Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikanku tempat untuk menimba ilmu.

Penulis menyadari sepenuh hati, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik yang membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Penulis juga sangat berharap semoga hasil ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya yang akan melakukan penelitian yang sejenis untuk rekomendasi penelitiannya dan bagi semua pihak pada umumnya.



Jember, September 2020

Dewi Amri'ah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PENULIS.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	6
2.2 Strategi Diferensiasi .....	7
2.2.1 Pengertian Diferensiasi .....	7
2.2.2 Diferensiasi Produk .....	8
2.2.3 Diferensiasi Jasa.....	9
2.2.4 Diferensiasi Saluran.....	9
2.2.5 Diferensiasi Citra.....	10
2.3 <i>Brand Image</i> .....	10
2.3.1 Pengertian <i>Brand Image</i> .....	10
2.3.2 Faktor-faktor Pembentuk <i>Brand Image</i> .....	11
2.3.3 Komponen <i>Brand Image</i> .....	11
2.4 Loyalitas pelanggan.....	12

2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	12
2.4.2 Aspek-aspek Loyalitas Pelanggan .....	12
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Konseptual .....	15
2.7 Hipotesis Penelitian.....	16
2.7.1 Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.7.2 Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas pelanggan .....	17
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.1.1 Variabel Independent (bebas).....	18
3.1.2 Variabel Dependent (terikat).....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.2.1 Strategi Diferensiasi (X1) .....	18
3.2.2 Brand Image (X2) .....	19
3.2.3 Loyalitas Pelanggan (Y) .....	19
3.3 Desain Penelitian .....	20
3.4 Jenis Data .....	20
3.4.1 Data Primer .....	20
3.4.2 Data Sekunder .....	21
3.5 Populasi dan Sampel .....	21
3.5.1 Populasi .....	21
3.5.2 Sampel .....	21
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.8 Skala Pengukuran .....	22
3.9 Teknik Analisis Data .....	23
3.9.1 Analisis Kuantitatif .....	23
3.9.2 Analisis Deskriptif .....	23
3.9.3 Uji Instrumen data.....	23
3.9.3.1 Uji Validitas .....	23
3.9.3.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	24
3.9.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	24
3.9.6 Uji Signifikansi Individu (uji T) .....	24
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
4.1.2 Kegiatan Usaha.....	26

4.1.3 Stuktur Organisasi .....	26
4.2 Visi dan Misi PT XL AXIATA .....	30
4.2.1 Visi .....	30
4.2.2 Misi.....	30
4.3 Deskriptif Karakteristik Responden .....	30
4.3.1 Deskripsi Hasil Tanggapan responden Pernyataan .....	31
4.4 Analisis Data.....	38
4.4.1 Uji Instrumen .....	38
4.4.1.1 Pengujian Validitas data .....	38
4.4.1.2 Pengujian Reabilitas data .....	39
4.4.2 Analisis Regresi Berganda.....	39
4.4.3 Uji Hepotesis .....	41
4.4.3.1 Uji T .....	41
4.4.3.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
4.5 Pembahasan.....	42
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Perbandingan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember.....	3
Tabel 1.2 : Presentase Jumlah Pengguna Kartu XL AXIATA dan Pengguna Kartu Lain Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Jember.....	4
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Data responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 : Data Pendidikan terakhir Responden.....	31
Tabel 4.3: Data Lama Berlangganan.....	31
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Strategi Diferensiasi.....	32
Tabel 4.5 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Brand Image.....	35
Tabel 4.6 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas.....	38
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas.....	39
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.10 : Hasil Uji T.....	41
Tabel 4.11 : Hasil Uji Determinasi.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.1:Struktur Organisasi .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	
Lampiran 2. Kuesioner penelitian .....	
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian .....	
Lampiran 4. Hasil Output Karakteristik Responden .....	
Lampiran 5. Frekuensi Pernyataan Responden .....	
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas .....	
Lampiran 7. Hasil Uji Reabilitas .....	
Lampiran 8. Hasil Uji T .....	
Lampiran 9. Hasil Uji Determinasi .....	
Lampiran 10. <i>Tabel r Product Momen dan Tabel Distribusi t</i> .....	
Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian .....	
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian .....	