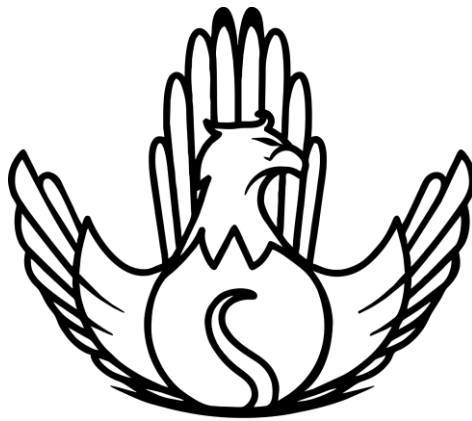


**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK
SMARTFREN DI SOLO RAYA**



**STIE
Surakarta**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Widyastuti Ayu Budhi Rahmawati

NIM 21120117

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK SMARTFREN DI SOLO RAYA

Oleh:

Widyastuti Ayu Budhi Rahmawati
NIM 21120117

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 21 Januari 2026
Dosen Pembimbing



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK SMARTFREN DI SOLO RAYA

Oleh:

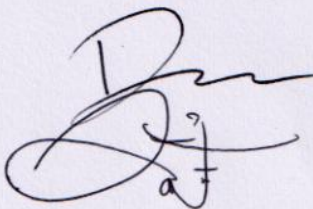
Widyastuti Ayu Budhi Rahmawati
NIM 21120117

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 10 Maret 2026
Dewan Penguji

Aditva Liliyan, S.M.B., M.M.
Ketua

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
Anggota

: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta


Aditva Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040
Surakarta

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widyastuti Ayu budhi Rahmawati

NIM : 21120117

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK SMARTFREN DI SOLO RAYA adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 10 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Widyastuti Ayu budhi Rahmawati

MOTTO

“hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”
(Baskara Putra – Besok mungkin kita sampai)

“orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(Al-insyirah:5)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hasil dari penelitian ini penulis persembahkan kepada :

1. Terima kasih kepada orang tua saya terutama kepada cinta pertamaku Ayah Budi Sisyanto dan panutanku Ibu Nanik Sri Winarsih terimakasih atas pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan kepada penulis, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu untuk menyelesaikan perkuliahan hingga meraih gelar sarjana. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis semoga ayah dan ibu panjang umur dan sehat selalu.
2. Kepada kakak perempuan saya Khasanasari Adi Sis Widyasta, kakak laki-laki saya Prihatmoko Budhi Wibowo dan istrinya Titah Pangesti Mahardita terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Adikku, Ardian Argo Budhi Wibowo. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, Adikku.
4. Keponakan-keponakan tercinta Lanang Wahyu Widrajad, Lingga Sri Ganendra dan Aurum Nirwasita Bestari, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Terima kasih kepada Bapak Supriyanto dan Ibu Widi Astuti, orang tua dari pacar saya, atas doa, perhatian, dan dukungan yang diberikan. Kebaikan serta ketulusan Bapak dan Ibu menjadi sumber semangat bagi saya dalam menyelesaikan karya ini. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
6. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan untuk menyelesaikan penelitian ini

7. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kepada sahabat saya Regina Setyowati, terimakasih atas waktu yang selalu ada disaat penulis butuhkan dan selalu ada saat penulis dalam kesusahan.
9. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya dihidup penulis, Sandy Priyanto Putra sebagai partner sejak tahun 2019 terima kasih telah menemani setiap proses saya, menjadi yang terdepan saat saya memerlukan bantuan ataupun sesuatu, tidak pernah mengeluh menghadapi saya, untuk telinga yang hampir tiap hari mendengarkan keluh kesah saya, selalu meminjamkan pundaknya ketika saya rapuh dan menjadi support system terbaik saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas waktunya dan hal baik yang diberikan selama ini, semua bentuknya kau rayakan.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih karena sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt atas ridanya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “pengaruh citra merek, kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek smartfren di solo raya” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling peneliti yang mendukung dan membantu. Terima kasih Peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi senantiasa selalu mendukung dengan saran serta bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Kedua orang tua, kakak dan adik saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan do’a.
6. Teman-teman S1 Manajemen dan Semua pihak yang telah membantu memberikan dukungan dan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang agar penelitian ini dapat segera selesai.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengaharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Sukoharjo,

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	ix
Abstrak.....	xi
BAB I Pendahuluan	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II Tinjauan Pustaka	7
A.Kajian Pustaka	7
1. Citra Merek.....	7
2. Kepercayaan Merek	9
3. Kepuasan Pelanggan.....	10
4. Loyalitas Merek	12
5. Contoh Penelitian	14
6. Kerangka Pikir	16
7. Hipotesis	17
BAB III Metodologi Penelitian.....	19
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	19
B. Tempat dan waktu.....	19
C. Sumber Data	20
D. Populasi dan Sampel.....	21
E. Metode Pengumpulan Data.....	22
F. Definisi Operasionela Variabel	23
G. Teknik Analisis Data	28
H. Uji Asumsi Klasik	28
I. Uji Hipotesis	29
BAB IV Hasil dan Pembahasan	32
A.Deskripsi Objek Penelitian	32
1. Gambaran Umum Responden	32
2. Analisis Data	36
3. Pembahasan.....	45
BAB V Kesimpulan dan Saran	47
A.Kesimpulan.....	47

B. Saran	47
C. Keterbatasan Penelitian	48
Daftar Pustaka.....	49
Lampiran-lampiran	51

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Solo Raya yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Indosat Ooredoo Di Solo Raya. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden dengan kriteria pengguna layanan kartu smartfren yang berasal dari Solo raya.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan purposive sampling. Sumber data yang digunakan menggunakan data primer dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada masyarakat Solo Raya. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Variabel independen yang dipakai pada penelitian ini ialah Citra Merek (X1), Kepercayaan Merek (X2) serta Kepuasan Pelanggan (X3) sedangkan Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini ialah Loyalitas Merek (Y). Analisis yang digunakan terdiri dari Uji instrumen data, Uji asumsi klasik, Analisis regresi linier berganda dan Uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel Kepercayaan Merek (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Merek dan variabel Citra Merek (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Merek.

Kata Kunci : Citra Merek, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek.

ABSTRACT

This research was conducted in Solo Raya to examine the influence of Brand Image, Brand Trust, and Customer Satisfaction on Brand Loyalty of Indosat Ooredoo in Solo Raya. This study employed a quantitative approach with a sample of 80 respondents, who were users of Indosat Ooredoo services from Solo Raya. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling. Primary data was collected through questionnaires distributed via Google Form. The research method used a descriptive method with a quantitative approach conducted on the people of Solo Raya. The independent variables in this study were Brand Image (X1), Brand Trust (X2), and Customer Satisfaction (X3), while the dependent variable was Brand Loyalty (Y). The analysis consisted of data instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using SPSS version 23.

The results showed that Brand Trust (X2) and Customer Satisfaction (X3) had a significant influence on Brand Loyalty, while Brand Image (X1) did not have a significant influence on Brand Loyalty.

Keywords: *Brand Image, Brand Trust, Customer Satisfaction, Brand Loyalty*