

**PENGARUH CITRA MEREK, FITUR PRODUK, DAN GAYA HIDUP
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

Muhammad Dyva Bintang Brilliant

NPM : 20420054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, FITUR PRODUK, DAN GAYA HIDUP
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE
DI KOTA SURABAYA

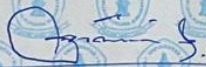
Diajukan Oleh :

Muhammad Dyva Bintang Brilliant

NPM : 20420054

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Wahvudiono, SE., MM.

Tanggal, 9 Februari 2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Tanggal,

9 Feb '26

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, FITUR PRODUK, DAN GAYA HIDUP
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE IPHONE
DI KOTA SURABAYA

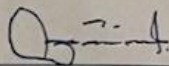
Diajukan Oleh :

Muhammad Dyva Bintang Brilliant
NPM : 20420054

Susunan Dewan Penguji :

Pembimbing Utama

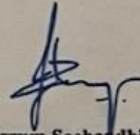
Anggota Dewan Penguji



Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM.

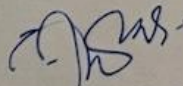


Lestari, S.E., MM



Dr. Santiningrum Soebandhi, SE., M. Com.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan



Muhammad Dyva Bintang Brilliant
NPM : 20420054

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena limpahan kasih dan rahmat-Nya sehingga memberikan kemudahan bagi penulis untuk mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Citra Merek, Fitur Produk, Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Iphone Di Kota Surabaya**” Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen UniversitasWijaya Kusuma Surabaya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus atas semua bimbingan dan bantuan serta kesempatan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si. selaku rektor yang telah berjasa dan memberikan kontribusi yang terbaik terhadap Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Ibu Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M.CRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis karena dedikasi dan pengabdianya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi.

4. Ibu Titik Inayati, SE., MM., Dr selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan Kusuma.
7. Kepada Ibu dan Bapak saya yang tidak pernah lelah terus mendukung serta memberikan cinta dan semangat selama masa kuliah serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk saya.
8. Untuk diri saya sendiri terimakasih sudah bertahan sejauh ini dengan segala hal yang dihadapi, kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.
9. Kepada Rekan-rekan seangkatan 2020 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa kuliah.
10. Kepada Sahabat-sahabat saya yang senantiasa selalu membantu, memberi semangat, dorongan, serta masukan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisioner

12. Untuk seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas support kalian Demikian penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada saya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran serta masukan yang membangun. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya, dan semua pihak.

Surabaya,

2025

Muhammad Dyva Bintang Brilliant

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti “**Pengaruh Citra Merek, Fitur Produk, Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Iphone Di Kota Surabaya**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek, fitur produk dan gaya hidup terhadap terhadap loyalitas pengguna smartphone iphone di kota surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah citra merek (X1), fitur produk (X2), gaya hidup (X3), sedangkan variabel terikat loyalitas pengguna (Y). Dalam penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian ini menekankan pada pengujian hipotesis, data yang digunakan harus terukur. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 110 responden dengan kriteria responden yaitu pengguna aktif smartphone iPhone, berdomisili di Kota Surabaya Barat, dan berusia minimal 18 Tahun. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisa regresi linier berganda. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bahwa citra merek dan gaya hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna smartphone iphone di kota surabaya ditolak. sedangkan fitur produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna smartphone iphone di kota surabaya diterima.

Kata kunci: Citra Merek, Fitur Produk, Gaya Hidup, Loyalitas Pengguna

ABSTRACT

This study examines “The Effect of Brand Image, Product Features, and Lifestyle on Loyalty of Iphone Smartphone Users in Surabaya City”. The purpose of this study was to determine the effect of brand image, product features and lifestyle on the loyalty of iphone smartphone users in Surabaya city. The independent variables in this study are brand image (X1), product features (X2), lifestyle (X3), while the dependent variable is user loyalty (Y). In this study, using quantitative methods where this research emphasizes hypothesis testing, the data used must be measurable. The data sources used are primary and secondary data. Determination of the number of samples is done by non probability sampling method, with purposive sampling procedure. The sample taken was 110 respondents with the criteria for respondents, namely active users of iPhone smartphones, domiciled in West Surabaya City, and aged at least 18 years. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. Based on the conclusions obtained in this study, it is that brand image and lifestyle have no significant effect on customer loyalty of iphone smartphone users in Surabaya city is rejected. while product features have a significant effect on customer loyalty of iphone smartphone users in Surabaya city is accepted.

Keywords: Brand Image, Product Features, Lifestyle, User Loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.1.1 Definisi Pemasaran.....	14
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	15
2.1.1.3 Marketing Mix	17
2.1.2 Citra Merek	20
2.1.2.1 Definisi Citra Merek.....	20
2.1.2.2 Indikator Citra Merek.....	21
2.1.3 Fitur Produk	22
2.1.3.1 Definisi Fitur Produk.....	22
2.1.3.2 Indikator Fitur Produk.....	22
2.1.4 Gaya Hidup	23
2.1.4.1 Definisi Gaya Hidup.....	23
2.1.4.2 Indikator Gaya Hidup.....	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	24

2.1.5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	24
2.1.5.2	Indikator Loyalitas Pelanggan	25
2.2	Penelitian sebelumnya	26
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	29
2.3.1	Hipotesis	29
2.3.2	Model Analisis	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Pendekatan penelitian	30
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Identifikasi Variabel	32
3.3.1	Variabel Bebas (X) : Citra Merek (X ₁)	32
3.3.2	Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Pelanggan (Y)	33
3.4	Definisi Operasional	33
3.5	Jenis dan Sumber data penelitian	35
3.6	Prosedur Pengumpulan data	38
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Uji Instrumen	40
3.7.1.1	Uji Validitas	40
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	40
3.8	Uji Hipotesis	41
3.8.1	Uji F (Uji Simultan)	41
3.8.2	Uji t (Uji Parsial)	42
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.8.4	Koefisien Determinasi (R ²)	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Gambaran Objek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Smartphone Iphone	44
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Karakteristik Responden	46
4.2.1.1	Jawabana Responden Menurut Wilayah Tempat Tinggal	46

4.2.1.2	Jawabana Responden Menurut Status/Pekerjaan	47
4.2.1.3	Jawabana Responden Menurut Usia.....	47
4.2.1.4	Jawabana Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Statistik Deskriptif.....	48
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.2.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Dari Pernyataan Per- Variabel.....	50
4.2.3.2	Hasil Uji Validitas	54
4.2.3.3	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	55
4.2.4.1	Hasil Uji F (Simultan).....	55
4.2.4.2	Hasil Uji t	56
4.2.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.2.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.3.2	Pengaruh Fitur Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.3.3	Pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		63
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
5.3	Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Presentase Loyalitas Pengguna Iphone.....	8
Gambar 2.1 Model Analisis.....	29
Gambar 4.1 Logo Iphone	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan.....	47
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	49
Tabel 4.6 Distributions Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	50
Tabel 4.7 Distributions Jawaban Responden Variabel Fitur Produk	51
Tabel 4.8 Distributions Jawaban Responden Variabel Gaya Hidup	52
Tabel 4.9 Distributions Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	55
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran II Data Tabulasi & Output Spss.....	76