

**PENGARUH *FEATURE* PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG *SMARTPHONE* MEREK SAMSUNG DI KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 Pada Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

**NIZAR NAZARUDIN**

**30401310899**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH *FEATURE* PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SEMARANG**

**Disusun Oleh :**  
NIZAR NAZARUDIN  
NIM: 30401310899

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 25 September 2018

Dosen Pembimbing,



**Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nizar Nazarudin  
NIM : 30401310899  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH FEATURE PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SEMARANG”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 25 September 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang 25 September 2018

Dosen Pembimbing

Yang memberi pernyataan

  
Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

  
  
Nizar Nazarudin

## ALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu lakukan. (Q. S. Al-Mujaadalah :11)
- Success is 99% attitude, and 1% aptitude
- *Duduklah bersama si Miskin, agar rasa Syukurmu bertambah*

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

- *Kedua orang tua dan keluargaku tercinta yang selalu memotivasi dan berdoa untuk keberhasilanku*
- *Sahabat - sahabatku yang selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.*
- *Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan, serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini semoga amal kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin. Barakallah*
- *Almamater*
- *Heri & Agung kost*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH *FEATURE* PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SEMARANG” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Dalam penulisan skripsi tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Hendar SE.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
2. Hj.Olivia Fachrunnisa, SE.,M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dra.Alifah Ratnawati, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan, dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Abah umi, kakak adik, dan keluargaku yang selalu mendoakan dan mendukungku sehingga semangat belajar tumbuh kembali.

5. Untuk Anggun Cipta Pratiwi, partnerku berjuang yang selalu mendoakan dan membantu penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku Arsyad, Anas, Bayu, Novi Wijaya, Erik, Wahyu, Kojek, Saipan, dan Ahrizal yang telah menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi 2013 terutama (Susi Wulandari, Rofiul a'la), serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa kami sebut satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga masih ditemui kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis nantikan. Namun demikian sekecil apapun karya ini, penulis berharap hasil skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 25 September 2018

Penulis

**Nizar Nazarudin**