

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE
SAMSUNG DI TOKO GF-MOBILE TOP 100 JODOH KOTA BATAM**

ROZITA

NIM 170461201026



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2024

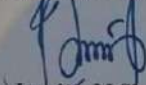
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rozita
NIM : 170461201006
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Toko GF-Mobile Top 100 Jodoh Kota Batam

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



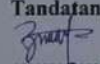
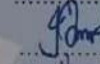
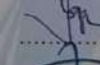
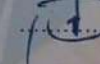

Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., M.M
NIP. 199201212019032018

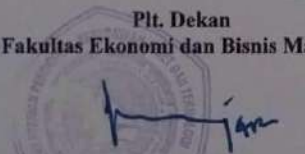
Panitia Penguji

| Nama | Jabatan | Tandatangan | Tanggal |
|---|---------------|--|----------|
| 1. <u>Edinur Ilham, S.E., M.E.</u> NIP.199103072022031006 | Ketua Penguji |  | 06/08/24 |
| 2. <u>Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003 | Penguji I |  | 5/8 2024 |
| 3. <u>Fradva Randa, S.E., M.E.</u> NIP.198909262022031005 | Penguji II |  | 6/8-2024 |
| 4. <u>Kiki Wulandari, SE.,M.M</u> NIP. 199201212019032018 | Penguji III |  | 5/8 24 |
| 5. <u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 196706072021211002 | Penguji IV |  | 5/8 24 |

Tanggal Lulus : 29 Juli 2024

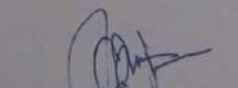
Mengetahui,

Plt. Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Dr. Suryadi, S.P., M.H
NIP. 197708052021211005

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019021012

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rozita
NIM : 170461201006
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Toko GF-Mobile Top 100 Jodoh Kota Batam

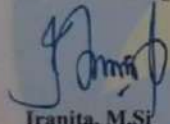
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 19 Juli 2024

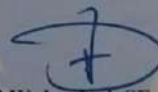
Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



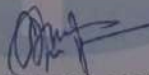
Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003



Kiki Wulandari, SE., M.M
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019021012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rozita
Nim : 170461201006
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Toko GF-Mobile TOP 100 Jodoh Kota Batam.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli yang saya buat dan belum pernah ada yang mengajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) maupun di Perguruan Tinggi/Universitas lain.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 29 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Rozita
NIM. 170461201006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, rahmat, serta hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Toko GF-Mobile TOP 100 Jodoh Kota Batam”** dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad Saw yang telah membawa pencerahan dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan Proposal Penelitian Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, dan bantuan pemikiran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan mulia kepada :

1. Kedua Orang Tua penulis Bpk. M.Aini (Alm) dan Ibu Yuliana beserta Saudara Kandung yaitu Kakak, Abang, dan Adik penulis yang selalu memberikan Do'a dan dukungan kepada penulis
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji

3. Bapak Dr. Suryadi, SP,M.H selaku Plt Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Bapak Abdul Jalal, S.E.,M.Si. selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
5. Ibu Hj. Iranita, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi bantuan, arahan dan membimbing hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Kiki Wulandari,S.E.,M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bantuan, arahan dan membimbing hingga skripsi ini selesai.
7. Seluruh Dosen dan para staff yang ada dilingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini dan atas ilmu yang telah kalian berikan.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan, penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan Penyusunan Laporan proposal penelitian ini, akhirnya kata penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, Juli 2024



Rozita
NIM. 170461201006

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| MOTTO..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.4 Pembatasan Masalah..... | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN | |
| HIPOTESIS..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 11 |
| 2.1.1 Keputusan Pembelian | 11 |
| 2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian | 11 |
| 2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian | 13 |
| 2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian..... | 15 |
| 2.1.2 Kualitas Produk..... | 17 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 17 |
| 2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk..... | 18 |
| 2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk | 20 |
| 2.1.3 Penetapan Harga | 21 |
| 2.1.3.1 Pengertian Harga..... | 21 |
| 2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Harga | 22 |
| 2.1.3.3 Indikator Harga..... | 24 |
| 2.1.4 Citra Merek..... | 25 |
| 2.1.4.1 Pengertian Citra Merek | 25 |
| 2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek | 26 |
| 2.1.4.3 Indikator Citra Merek..... | 27 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 30 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 30 |
| 2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 31 |
| 2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian..... | 32 |
| 2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian | 33 |
| 2.5 Hipotesis..... | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 35 |
| 3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian..... | 35 |
| 3.2 Metode Penelitian | 35 |
| 3.3 Operasional Variabel Penelitian..... | 37 |
| 3.4 Metode Penentuan Populasi Atau Sampel | 40 |
| 3.4.1 Populasi..... | 40 |
| 3.4.2 Sampel | 40 |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 41 |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5.1 Sumber Data..... | 43 |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.6 Metode Analisis..... | 44 |
| 3.6.1 Teknik Pengujian Instrumen | 46 |
| 3.6.1.1 Uji Kualitas Data..... | 46 |
| 3.6.1.2 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 3.6.1.3 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 49 |
| 3.6.1.4 Uji Hipotesis | 50 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 Deskriptif Objek Penelitian | 53 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 54 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 55 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Yang Pernah Membeli Smartphone Samsung | 56 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat | 57 |
| 4.3 Deskriptif Tanggapan Responden | 58 |
| 4.3.1 Variabel Kualitas Produk | 58 |
| 4.3.2 Variabel Harga | 59 |
| 4.3.3 Variabel Citra Merek | 60 |
| 4.3.4 Variabel Keputusan Pembelian | 61 |
| 4.4 Hasil Penelitian Dan Pembahasan | 62 |
| 4.4.1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif | 62 |
| 4.4.2 Pengujian Kualitas Data | 63 |
| 4.4.2.1 Hasil Uji Validitas | 63 |
| 4.4.2.2 Uji Reliabilitas | 65 |
| 4.4.3 Pengujian Asumsi Klasik | 68 |
| 4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas | 68 |
| 4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas | 70 |
| 4.4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 70 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.4.4 | Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda | 72 |
| 4.4.5 | Pengujian Hipotesis..... | 74 |
| 4.4.5.1 | Hasil Uji Statistik t..... | 74 |
| 4.4.5.2 | Hasil Uji Statistik F..... | 76 |
| 4.4.6 | Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) | 78 |
| 4.5 | Pembahasan Hipotesis | 79 |
| 4.5.1 | Pembahasan | 79 |
| 4.5.1.1 | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian | 79 |
| 4.5.1.2 | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 80 |
| 4.5.1.3 | Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian | 81 |
| 4.5.1.4 | Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian..... | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 83 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 | Saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 87 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| No Tabel | Uraian | Halaman |
|-----------|---|---------|
| Tabel 1.1 | <i>Global Smartphone Market Share</i> (Q1 2023-Q12024) (dalam satuan persen) | 2 |
| Tabel 1.2 | Top Brand Smartphone di Indonesia Tahun 2023-2024 | 3 |
| Tabel 1.3 | Data Penjualan Handphone Tahun 2023 | 4 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel Penelitian | 38 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert pada Penelitian | 45 |
| Tabel 4.1 | ★ Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ★ | 54 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 55 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat | 57 |
| Tabel 4.4 | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk | 59 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Terhadap Harga | 60 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek | 61 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian | 62 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Statistik Deskriptif | 63 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.9 | Hasil Validitas Variabel Kualitas Produk | 64 |
| Tabel 4.10 | Hasil Validitas Variabel Harga | 64 |
| Tabel 4.11 | Hasil Validitas Variabel Citra Merek | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 65 |
| Tabel 4.13 | Hasil Realibilitas Variabel Kualitas Produk | 65 |
| Tabel 4.14 | Hasil Realibilitas Variabel Harga | 66 |
| Tabel 4.15 | Hasil Realibilitas Variabel Citra Merek | 67 |
| Tabel 4.16 | Hasil Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian | 67 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 69 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Multikolinearitas | 70 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas | 71 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 73 |
| Tabel 4.21 | Hasil Uji Statistik t | 75 |
| Tabel 4.22 | Hasil Uji Statistik F | 77 |
| Tabel 4.23 | Hasil Analisis Koefisien Determinasi | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| No Gambar | Uraian | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | Proses Pengambilan Keputusan | 12 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Pemikiran | 30 |
| Gambar 4.1 | Plaza TOP 100 Jodoh dan Toko GF-Mobile | 53 |
| Gambar 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| Gambar 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 56 |
| Gambar 4.4 | Karakteristik Responden Yang Pernah Membeli Smartphone Samsung | 57 |
| Gambar 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat | 58 |
| Gambar 4.6 | Hasil Grafik Histrogram | 68 |
| Gambar 4.7 | Hasil Grafik P-Plot | 69 |
| Gambar 4.8 | Hasil Grafik Scatter Plot | 72 |
| Gambar 4.8 | Hasil Uji Hipotesis | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No Lampiran | Uraian | Halaman |
|-------------|--|---------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian | 1 |
| Lampiran 2 | Tabulasi Jawaban Responden | 6 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Deskriptif Statistik dan Uji Validitas | 15 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Reabilitas | 18 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 19 |
| Lampiran 6 | Analisis Regresi Linear Berganda | 21 |
| Lampiran 7★ | Hasil Uji Hipotesis | ★ 21 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 21 |