

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE  
SAMSUNG (STUDI KASUS PADA TOKO RETAIL  
SAMSUNG DI SUN PLAZA)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FELIX**

**197110123**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS**

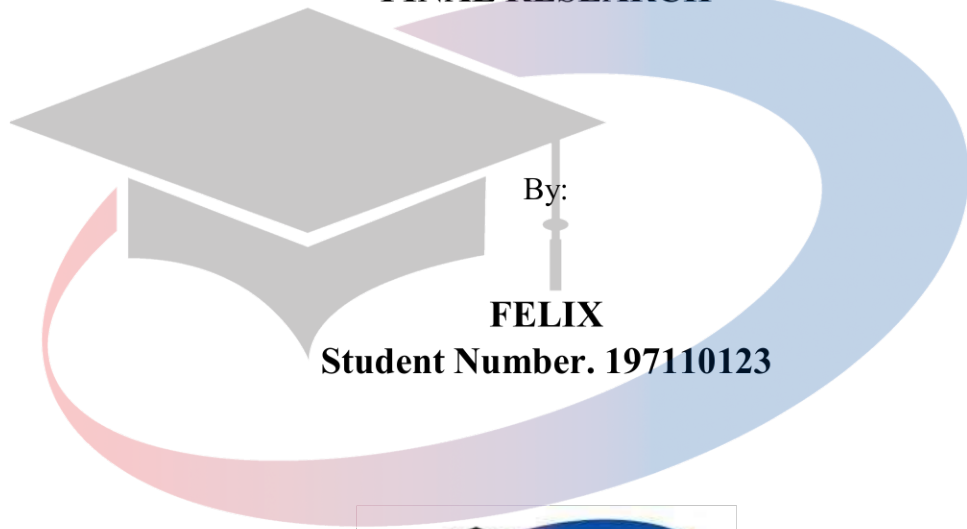
**UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2023**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND  
PROMOTION ON THE PURCHASE DECISION OF  
SAMSUNG SMARTPHONES (CASE STUDY  
AT RETAIL STORES SAMSUNG  
AT SUN PLAZA)**

**FINAL RESEARCH**



By:

**FELIX**

**Student Number. 197110123**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

**FACULTY OF BUSINESS**

**MIKROSKIL UNIVERSITY**

**MEDAN**

**2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE  
SAMSUNG (STUDI KASUS PADA TOKO RETAIL  
SAMSUNG DI SUN PLAZA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**FELIX**

**197110123**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

  
Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

Medan, 07 Agustus 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

  
  
Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Felix  
NIM : 197110123  
Peminatan : Manajemen

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Studi Kasus Pada Toko Retail Samsung Di Sun Plaza)  
Tempat Penelitian : Toko Retail Samsung Sun Plaza

Schubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebcnar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non -eksklusif (*Non-exclusive Royalti Fee Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/ atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Felix

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Toko *Retail* Samsung di Sun Plaza). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada toko *retail Samsung* Sun Plaza yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dikarenakan oleh jumlah populasi yang tidak diketahui, dapat dijelaskan bahwa perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan estimasi maksimum 50% dan tingkat kesalahan 10% didapatkan sebanyak 96 responden. Secara simultan Kualitas Produk, Harga, dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung pada toko *retail* Samsung di Sun Plaza. Sedangkan secara parsial ditemukan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung pada toko *retail* Samsung di Sun Plaza. Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung pada toko *retail* Samsung di Sun Plaza. Promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung pada toko *retail* Samsung di Sun Plaza.

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Product Quality, Price, and Promotion on Samsung Smartphone Purchase Decisions (Case Study at Samsung Retail Stores in Sun Plaza). The population used in this study were all consumers who made purchases at the Samsung Sun Plaza retail store whose number was not known with certainty. Due to the unknown population size, it can be explained that the sample calculation using the Lemeshow formula approach can be used to calculate the number of samples with an unknown population size. Determining the number of samples using the Lemeshow formula with a maximum estimate of 50% and an error rate of 10% obtained by 96 respondents. Simultaneously Product Quality, Price, and Promotion have a significant effect on Samsung smartphone Purchase Decisions at Samsung retail stores in Sun Plaza. Meanwhile, partially, it was found that product quality has a significant effect on purchasing decisions for Samsung smartphones at Samsung retail stores in Sun Plaza. Price has a significant effect on Samsung smartphone purchasing decisions at Samsung retail stores in Sun Plaza. Promotion has a significant effect on Samsung smartphone purchasing decisions at Samsung retail stores in Sun Plaza.*

**Keywords:** *Product Quality, Price, Promotion, Purchase Decision*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung (Studi Kasus Pada Toko Retail Samsung Di Sun Plaza)”. Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil. Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., PH.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.
6. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E. , M.Si., selaku Dosen Wali yang terus memberikan arahan dan motivasi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.
8. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh responden toko *retail* Samsung di Sun Plaza, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner demi mendukung

penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam

Tugas Akhir ini, namun penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu penelitian yang akan dilakukan di masa depan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Originalitas Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.2 Teori Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	11
2.1.2.2 Pertimbangan Keputusan Pembelian .....	11
2.1.2.3 Struktur Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2.4 Tahapan Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2.5 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.1.3 Teori Tentang Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.1.3.2 Karakteristik Daur Hidup Produk .....	16
2.1.3.3 Tingkatan Produk.....	16
2.1.3.4 Indikator Kualitas Produk .....	17
2.1.4 Teori Tentang Harga .....	17
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	17
2.1.4.2 Metode Penetapan Harga .....	18
2.1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	19
2.1.4.4 Indikator Harga .....	20

2.1.5	Teori Tentang Promosi .....	20
2.1.5.1	Pengertian Promosi .....	20
2.1.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	21
2.1.5.3	Cara Membangun Promosi .....	21
2.1.5.4	Jenis-Jenis Promosi.....	23
2.1.5.5	Bauran Promosi.....	23
2.1.5.6	Indikator Promosi.....	24
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Konseptual .....	29
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Objek Penelitian .....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4	Populasi dan Sampel .....	34
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.6	Metode Analisis Data.....	36
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	37
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	37
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas.....	38
3.6.3.2	Uji Normalitas.....	38
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	42
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	42
4.1.2	Gambaran Umum Responden .....	42
4.1.3	Statistik Deskriptif .....	44
4.1.3.1	Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	44
4.1.3.2	Variabel Harga ( $X_2$ ).....	45

4.1.3.3	Variabel Promosi ( $X_3$ ).....	46
4.1.3.4	Variabel Keputusan Pembelian ( $Y_1$ ).....	47
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data .....	47
4.1.4.1	Uji Validitas .....	47
4.1.4.2	Uji Reliabilitas .....	50
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.5.1	Uji Multikolinearitas .....	51
4.1.5.2	Uji Normalitas.....	51
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis .....	56
4.1.7.1	Uji Parsial.....	56
4.1.7.2	Uji Simultan .....	57
4.1.7.3	Uji Koefisien Determinasi .....	58
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.2.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
4.2.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

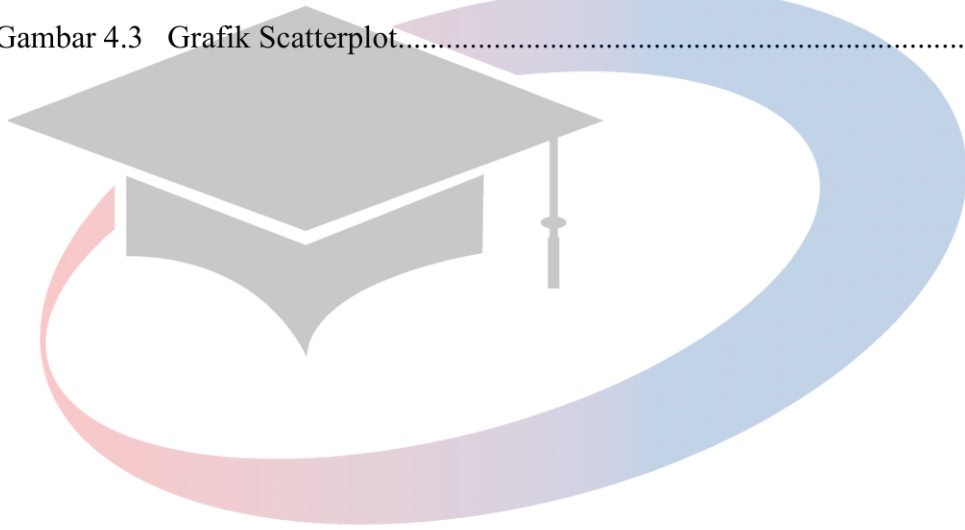
Tabel 1.1	Data Penjualan Samsung Toko Ritel Sun Plaza Medan.....	2
Tabel 1.2	Hasil pra Survei Kualitas Produk .....	3
Tabel 1.3	Daftar Harga Samsung .....	4
Tabel 1.4	Hasil pra Survei Harga Produk.....	5
Tabel 1.5	Hasil pra Survei Promosi.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
Tabel 4.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembelian Unit .....	43
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Lokasi .....	44
Tabel 4.6	Uji Statistik Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.7	Uji Statistik Harga .....	45
Tabel 4.8	Uji Statistik Promosi .....	46
Tabel 4.9	Uji Statistik Keputusan Pembelian .....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk .....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga .....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Promosi.....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian .....	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Kualitas Produk .....	49
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Harga.....	50

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Promosi.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Keputusan Pembelian ...	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.19 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Glejser</i> .....	54
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial.....	56
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan.....	57
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	52
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot of Regression .....	52
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot.....	54



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	70
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
Lampiran 3	Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	78
Lampiran 4	Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	78
Lampiran 5	Hasil Analisis Data Validitas Harga ( $X_2$ ) .....	79
Lampiran 6	Hasil Analisis Data Reliabilitas Harga ( $X_2$ ).....	79
Lampiran 7	Hasil Analisis Data Validitas Promosi ( $X_3$ ).....	80
Lampiran 8	Hasil Analisis Data Reliabilitas Promosi ( $X_3$ ).....	80
Lampiran 9	Hasil Analisis Data Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	81
Lampiran 10	Hasil Analisis Data Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	81
Lampiran 11	Tabulasi Angket Responden .....	82
Lampiran 12	Hasil Output Penelitian .....	94