

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT
KEC. MEDAN MAIMUN
KOTA MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**IVANNI
NIM. 19.711.0077**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND
IMAGE, AND PRICE ON PURCHASE DECISION
OF SMARTPHONE SAMSUNG (CASE STUDY
ON THE COMMUNITY OF MEDAN
MAIMUN SUB-DISTRICT
MEDAN CITY)**

FINAL RESEARCH

By :

**IVANNI
STUDENT NUMBER. 19.711.0077**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT
KEC. MEDAN MAIMUN
KOTA MEDAN)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**IVANNI
NIM. 19.711.0077**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing


(Nasrul Houdi, S.E., M.Si.)

Medan, 8 Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 197110077

Nama : Ivanni

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Masyarakat Kec. Medan Maimun Kota Medan)

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Maimun

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Brigjend Katamso

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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 Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. 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 di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

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

Medan, 8 Agustus 2023
Saya yang membuat pernyataan,



Ivanni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Medan Maimun Kota Medan yang pernah membeli atau menggunakan *smartphone* Samsung dengan jumlah yang tidak dapat diketahui pastinya. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dan diperoleh sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung, citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung. Secara simultan, kualitas produk, citra merek, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung. Keputusan pembelian *smartphone* Samsung yang dipengaruhi oleh kualitas produk, citra merek, dan harga sebesar 63,5% sedangkan sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, brand image, and price on purchase decision of smartphone Samsung. This type of research is an quantitative research type. The population in this study were on the community of Medan Maimun Sub-District Medan City who have consumed or bought smartphone Samsung with an unknown amount. The sampling technique used is non probability sampling. In determining the number of samples using the Slovin formula and obtained as many as 100 people. The method of data analysis used multiple linear regression analysis. The results showed that partially quality product influenced the purchase decision of smartphone Samsung, brand image influenced the purchase decision of smartphone Samsung, and price influenced the purchase decision of smartphone Samsung. Simultaneously, quality product, brand image, and price affect the purchase decision of smartphone Samsung. The purchase decision of smartphone Samsung is influenced by product quality, brand image, and price by 63.5% while the remaining 36.5% is influenced by other factors such as facilities.

Keywords : Product Quality, Brand Image, Price, Purchase Decision

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Masyarakat Kec. Medan Maimun Kota Medan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Sherly Joe, selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai kepada penulis.
7. Orang tua serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukukungan yang tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yaitu Linda Tanzil, Jerica Winata, Hyacintha Thioso, Vincent Laurent, Marchellino dan Denny Sima yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

9. Konsumen *smartphone* Samsung di Kecamatan Medan Maimun Kota Medan selaku responden, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu luang untuk mengisi kuesioner yang telah saya bagikan, berkat responden penulis bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik, dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 28 Juni 2023

Penulis,

Ivanni

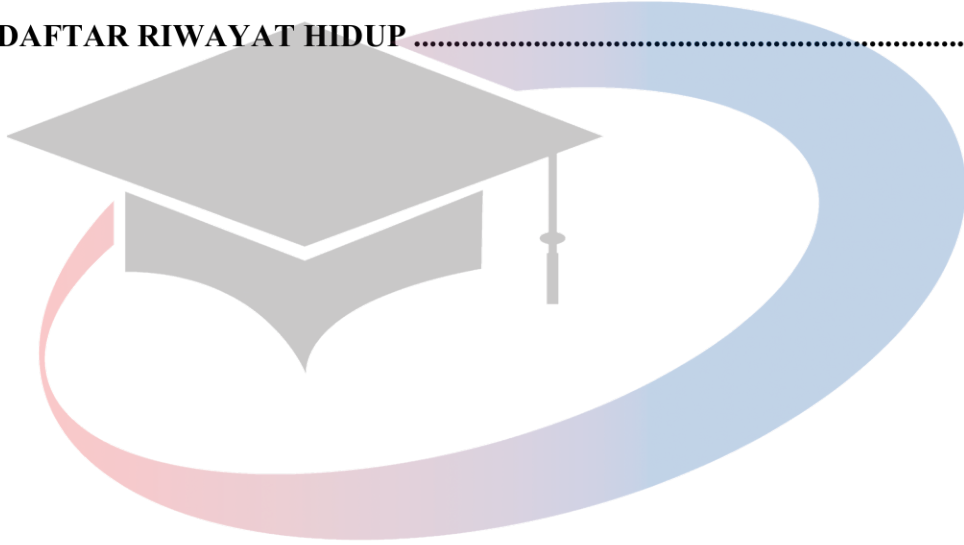
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Originalitas Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Komunikasi.....	13
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.1.4 Keputusan Pembelian	14
2.1.5 Kualitas Produk.....	19
2.1.6 Citra Merek.....	25
2.1.7 Harga.....	28
2.2 Review Peneleti Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Konseptual	39
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	42

2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Objek Penelitian	44
3.3 Metode Pengumpulan Data	44
3.3.1 Penelitian Lapangan.....	44
3.3.2 Studi Kepustakaan	45
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Definisi Operasional Variabel	47
3.6 Metode Analisis Data	48
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.6.2 Uji Kualitas Data	49
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda	52
3.6.5 Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	58
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	59
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	66
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	76
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	77

4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Market Share Smartphone Indonesia Kuartal I Tahun 2021-2022	2
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei Kualitas Produk Smartphone Samsung.....	4
Gambar 1. 4 Hasil Pra Survei Citra Merek Smartphone Samsung	5
Gambar 1. 5 Hasil Pra Survei Harga Smartphone Samsung.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Samsung.....	53
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	66
Gambar 4. 3 Hasil Grafik Histogram Uji Normal P-Plot.....	66
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	68



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Skala Likert	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	57
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan... 58	
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek	59
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	60
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser	68
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4. 24 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).....	71

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	85
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	90
LAMPIRAN 3 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF	102
LAMPIRAN 4 HASIL UJI KUALITAS DATA	104
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	113
LAMPIRAN 6 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	116
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS	117
LAMPIRAN 8 TABEL DISTRIBUSI R	118
LAMPIRAN 9 TABEL DISTRIBUSI T	121
LAMPIRAN 10 TABEL DISTRIBUSI F.....	124



UNIVERSITAS
MIKROSKIL