

**ANALISIS PENGARUH *ONLINE CONSUMER REVIEW* DI  
YOUTUBE, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE*  
MEREK SAMSUNG DI SOLO RAYA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**MOHAMAD FADLI AZMI**  
**B 100 160 387**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISA PENGARUH *ONLINE CONSUMER REVIEW* DI YOUTUBE, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK SAMSUNG DI SOLORAYA**

Yang disusun oleh :

**MOHAMAD FADLI AZMI**

**B 100 160 387**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Mei 2020  
Pembimbing Utama



**(Drs. Moechammad Nasir, M.M.)**

**NIK. 561**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MOHAMAD FADLI AZMI**

NIM : **B 100 160 387**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Online Consumer Review Di Youtube, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung Di Solo Raya**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

**Mohamad Fadli Azmi**

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Q.S Al Insyirah: 5-7)

“Diantara tanda kebaikan Islam seseorang adalah dia meninggalkan hal-hal yang tidak bermanfaat bagi dirinya.”

(HR. Tirmidzi dan Ibnu Majah)

“Konsep Pendewasaan: kuncinya hanya satu, menerima bahwa hidup tidak selamanya berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan.”

(Menjadi Manusia)

“Dont Look Back In Anger”

(OASIS Band)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya hingga terselesainya skripsi. Penulis persembahkan karya kecil ini dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- Allah SWT yang telah memberikan ridho, rezeki, dan hidayahNya sehingga penulisn karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
- Ayah dan Bunda yang telah memberikan segala daya & upaya untuk membesarkanku, memberikan pendidikan tinggi utukku sehingga aat menyelesaikan penulisan ini dengan baik. Doa, ibadah, serta dukungan baik materi & non-materi yang tiada hentinya. Terima kasih atas segala engkau berikan yang tidak mungkin bisa penulis balas semuanya.
- Kakak-kakakku Firza Ayunda Firsta & Luthfizanni Dinda Pramesti yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan baik secara langsung atau tidak langsung selama pengerjaan karya ilmiah ini.
- Rekan seperjuangan Kelas J Manajemen 2016.
- Teman-teman almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan 2016 yang tidak dapat sebutkan satu-persatu.
- Teman-teman seperkulihan & diluar kampus yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih untuk semua bantuan yang kalian berikan dan semoga seterusnya kita bisa berbagi kebahagiaan.
- “Orang Tua” Squad, teman-teman seperkuliahahan yang selalu memberikan dukungan & menghibur penulis dikala lelah & gelisah.
- Keluarga Cemar, perkumpulan teman-teman diluar kampus yang dipertemukan karena ketidaksengajaan namun sekarang bisa membahas & berbagi kebahagiaan dikala lelah & gelisah.
- Teman-teman satu bimbingan yang saling membantu satu sama lain agar penulisan ini dapat selesai tepat waktu.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bahwa ada pengaruh *Online consumer review* di Youtube terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Solo Raya. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Solo Raya. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa ada pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Solo Raya. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa ada pengaruh *Online consumer review* di Youtube, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Solo Raya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua orang di kota Solo dan sekitarnya yang pernah membeli *smartphone* merek Samsung ataupun yang memiliki niat beli *smartphone* merek Samsung dalam waktu dekat dengan jumlah responden sebanyak 267 orang. Hasil analisis pada penelitian menunjukkan bahwa *online consumer review* di youtube, kualitas produk, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Solo Raya. Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi tingkat keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Online consumer review* di Youtube, kualitas produk, citra merek, dan keputusan pembelian

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out and analyze that there is an influence of Online consumer review on Youtube on the decision to buy Samsung smartphone in Solo Raya. To find out and analyze that there is an effect of product quality on purchasing decisions of Samsung brand smartphones in Solo Raya. To find out and analyze that there is an influence of brand image on the decision to purchase Samsung smartphone in Solo Raya. To find out and analyze that there is an influence of Online consumer review on Youtube, product quality, and brand image on the decision to purchase Samsung smartphone in Solo Raya. The population in this study were all people in the city of Solo and surrounding areas who had bought a Samsung brand smartphone or who had the intention to buy a Samsung brand smartphone in the near future with a total of 267 respondents. The results of the analysis of the study showed that online consumer review on YouTube, product quality, and brand image had a positive and significant effect on purchasing decisions of Samsung smartphone brands in Solo Raya. It is recommended in further research to add other independent variables that influence the level of purchasing decisions.*

*Keywords: Online consumer review on Youtube, product quality, brand image, and purchasing decisions*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohiim*

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *ONLINE CONSUMER REVIEW* DI YOUTUBE, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK SAMSUNG DI SOLO RAYA”. Tidak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita Rasulullah SAW yang dengan suri ketauladanan beliau kita dapat menjadi manusia yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Moechammad Nasir, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sepenuh hati dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kussudiyarsana, S.E., M.Si., Ph.D. selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongan dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan Manajemen yang telah



memberikan ilmu yang sangat bermanfaat baik akademik, rohani, dan sosial kepada mahasiswanya.

7. Ayah dan Bunda yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatiannya yang besar kepada penulis serta tiada hentinya memberikan dorongan baik material maupun nonmaterial juga doa dan nasihat yang tulus untuk keberhasilan penulis.
8. Teman-teman penulis baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun teman diluar kampus yang senantiasa mendukung penulis selama menjalani masa-masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun ikut membantu dalam penulisan karya ilmiah ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna serta banyak kekurangan baik dalam segi penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dunia dan akhirat. Aamiin ya Rabbal alaamiin.

Surakarta, Mei 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penulisan .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II   LANDASAN TEORI.....	11
A. Keputusan Pembelian .....	11
B. Citra Merek.....	13
C. Kualitas Produk .....	15
D. Online Consumer Review.....	17
E. Penelitian Sebelumnya .....	20
F. Hipotesis .....	23
G. Kerangka Pemikiran .....	24
BAB III  METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Populasi dan Sampel.....	26
B. Data dan Sumber Data.....	27

	C. Metode Pengumpulan Data .....	28
	D. Definisi Operasional Variabel .....	29
	E. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	30
	F. Uji Asumsi Klasik .....	31
	G. Uji hipotesis.....	32
BAB IV	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Karakteristik Responden.....	35
	1. Deskripsi tentang Usia.....	35
	2. Deskripsi tentang Jenis kelamin .....	35
	3. Deskripsi tentang Asal Kota .....	36
	4. Deskripsi tentang Pekerjaan .....	37
	B. Hasil Uji Kualitas Data.....	37
	1. Pengujian Validitas.....	37
	2. Pengujian Reliabilitas .....	40
	C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
	1. Uji Normalitas .....	41
	2. Uji Multikolinearitas .....	41
	3. Uji Heteroskedastisitas .....	42
	D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	43
	1. Hasil analisis regresi linear berganda .....	43
	2. Hasil Uji F .....	44
	3. Hasil Uji t .....	45
	4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
	E. Pembahasan .....	46
	1. Pengaruh Online <i>Consumer Review</i> di youtube terhadap Keputusan pembelian .....	46
	2. Pengaruh Kualitas produk terhadap Keputusan pembelian .....	47
	3. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan pembelian .....	47
BAB V	PENUTUP.....	49
	A. Kesimpulan .....	49
	B. Keterbatasan Penelitian .....	49

C. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	20
Tabel 4.1	Karakteristik Usia.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Asal Kota .....	36
Tabel 4.4	Karakteristik Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Online Consumer Review di Youtube.....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Merek .....	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	41
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42
Tabel 4.13	Hasil Regresi Berganda.....	43
Tabel 4.14	Hasil Uji F test.....	44
Tabel 4.15	Hasil Uji t test.....	45
Tabel 4.16.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Merek Smartphone Terbesar di Inonesia .....	2
Gambar 1.2	Digram Pengguna Sosial Media Aktif di Idonesia .....	5
Gambar 2.1	Proses pengambilan keputusan pembelian .....	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas

Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas