

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SMARTPHONE***



SKRIPSI

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

Oleh :

Fitri Pianturi

B100180442

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SMARTPHONE***

SKRIPSI

Oleh:

FITRI PIANTURI
B100180442

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D

NIDN. 0620107201

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SMARTPHONE***

**OLEH
FITRI PIANTURI
B100180442**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 7 Februari 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D

(Ketua Dewan Penguji)



(.....)

2. Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M

(Anggota I Dewan Penguji)



(.....)

3. Lukman Hakim, S.E., M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)



(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Prof. Dr. Agus Servawan, S.E., M.Si.

NIDN. 0616087401





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FITRI PIANTURI**

NIM : **B100180442**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *SMARTPHONE***

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 dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 7 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

(FITRI PIANTURI)

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikan sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”
(Q.S. Al-Baqarah:153)

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.” (Q.S Al-Zalzalah:7)

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar.”
(Khalifah Umar Bin Khattab)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.”
(Andrew Jackson)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya yang berupa kesehatan serta kesempatan penulis diberikan kemudahan untuk dapat menyesuaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, kemudahan, karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan dan membawa perubahan dari zaman Jaahiliyah ke zaman yang terang benderang.
- ❖ Kedua orang tua Bapak Ngatmin dan Ibu Martini, Kakak saya Yohana Anggi dan Ichy beserta Adikku Adam dan Hawa yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
- ❖ Pembimbing skripsi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
- ❖ Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- ❖ Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan hidayah-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW karena dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan dan telah menunjukkan pada kita jalan yang lurus demi menuju RidhoNya.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M dan Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si selaku penguji penulis.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.

7. Ibu, Bapak serta Kakak tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan baik spritual maupun material demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 7 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Keputusan Pembelian.....	7
2. Kualitas Produk.....	7
3. Harga.....	8
4. Citra Merek.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	9
C. Pengembangan Hipotesis.....	11
D. Kerangka Pemikiran.....	15

BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian	16
B. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	16
C. Data dan Sumber Data.....	19
D. Metode Pengumpulan Data	19
E. Teknik Pengambilan Sample.....	19
F. Metode Analisis.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Analisis Deskripsi Responden.....	26
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
2. Karakteristik Responden berdasarkan umur.....	27
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.	28
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	28
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Merek Smartphone yang saya gunakan	29
B. Analisis Data	30
1. Analisis Deskriptif.....	30
2. Uji Instrumen Penelitian.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Uji Ketepatan Model	42
5. Hipotesis.....	43
C. Pembahasan	47
1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian.....	47
2. Pengaruh Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian.....	48
3. Pengaruh Citra Merek (X3) terhadap Keputusan Pembelian	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	26
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	28
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	28
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Merek Smartphone	29
Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	30
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Uji Statistik Deskriptif (Kualitas Produk).....	31
Tabel 4. 9 Ringkasan Hasil Uji Statistik Deskriptif (Harga)	33
Tabel 4. 10 Ringkasan Hasil Uji Statistik Deskriptif (Citra Merek).....	34
Tabel 4. 11 Ringkasan Statistik Deskriptif (Keputusan Pembelian).....	35
Tabel 4. 12 Ringkasan Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4. 13 Ringkasan Hasil Pengujian Reliabelitas Variabel.....	38
Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4. 16 Ringkasan Koefisien Determinasi (Adjust R Square).....	42
Tabel 4. 17 Ringkasan Hasil Pengujian Goodness of Fit Model (uji F)	43
Tabel 4. 18 Tabel Hasil Pengujian regresi Linier Berganda	44
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Pengujian Uji Signifikan (Uji t).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4. 1 Pengujian Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden	58
Lampiran 3. Data Kuesioner	61
Lampiran 4. Karakteristik Responden Penelitian.....	67
Lampiran 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	70
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	72
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	73
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Lampiran 10. Hasil Uji Heterokedastisitas	75
Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Lampiran 12. Hasil F table dan t table	77

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SMARTPHONE*

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi semakin hari sangat berkembang pesat dengan banyaknya inovasi baru yang turut menyertai kehidupan dimana hampir semua orang membutuhkannya dalam kehidupan sehari-hari pada saat ini, hampir semua orang membutuhkan teknologi informasi. *Smartphone* merupakan telepon genggam atau telepon seluler yang dibekali dengan berbagai macam fitur serta spesifikasi yang baik dan berbagai inovasi fitur terbaik yang ada di dalam produknya dan berkemampuan tinggi layaknya sebuah komputer. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk *smartphone*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan kategori survey lapangan. Data dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data yang digunakan adalah kuesioner. Sampel penelitian ini adalah pengguna *smartphone* yang berjumlah 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisa data penelitian ini menggunakan uji analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.

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

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND BRAND IMAGE ON SMARTPHONE PRODUCT PURCHASE DECISIONS

ABSTRACT

Information and communication technology is growing rapidly with the number of new innovations that accompany life where almost everyone needs it in everyday life at this time, almost everyone needs information technology. Smartphones are mobile phones or cellular phones that are equipped with various features and good specifications and various innovations with the best features in their products and have high capabilities like a computer. This study aims to analyze the effect of product quality, price and brand image on smartphone product purchasing decisions. The type of research is quantitative research with the category of field survey. The data in this study are primary data. The data source used is a questionnaire. The sample of this research is smartphone users totaling 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The data analysis method of this research uses multiple linear regression analysis. The results showed that product quality and price had a positive influence on purchasing decisions and brand image had no effect on purchasing decisions.

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