

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG
(STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI KOTA
SINGARAJA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH
PUTU WIKA WIDYA PUTRI
NIM 1817041161**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

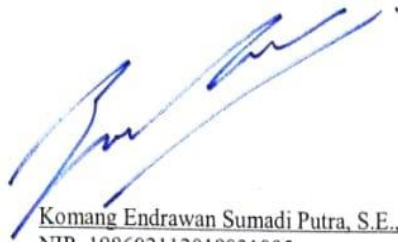
Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Skripsi oleh Putu Wika Widya Putri telah
dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2022

Dewan Penguji



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Februari 2022

Menyetujui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Generasi Z Di Kota Singaraja)" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Februari 2022
Yang membuat pernyataan,



Putu Wika Widya Putri
NIM. 1817041161

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Generasi Z di Kota Singaraja)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M sebagai Pembimbing I yang dengan segala kesabaran, tanggung jawab, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal selama perkuliahan.

8. Yang teristimewa Bapak (Made Sudarma) dan ibu (Made Ayu Widyasari, S.Pd). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi, doa, dan nasehat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
9. Saudara penulis Made Haya Putri Darmawan dan Komang Surya Wijaya yang selalu menjadi penyemangat dan menghibur saya saat mengalami depresi.
10. Sahabat penulis Pejuang S.E angkatan 2018 Program Studi Manajemen yang selalu bisa diajak bekerja sama dalam perkuliahan hingga tahap akhir ini.
11. Diri saya sendiri yang selalu kuat, mau bertahan, dan sabar dalam menjalani kehidupan yang penuh dengan ujian.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih atas dukungan dan motivasi serta semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 3 Februari 2022

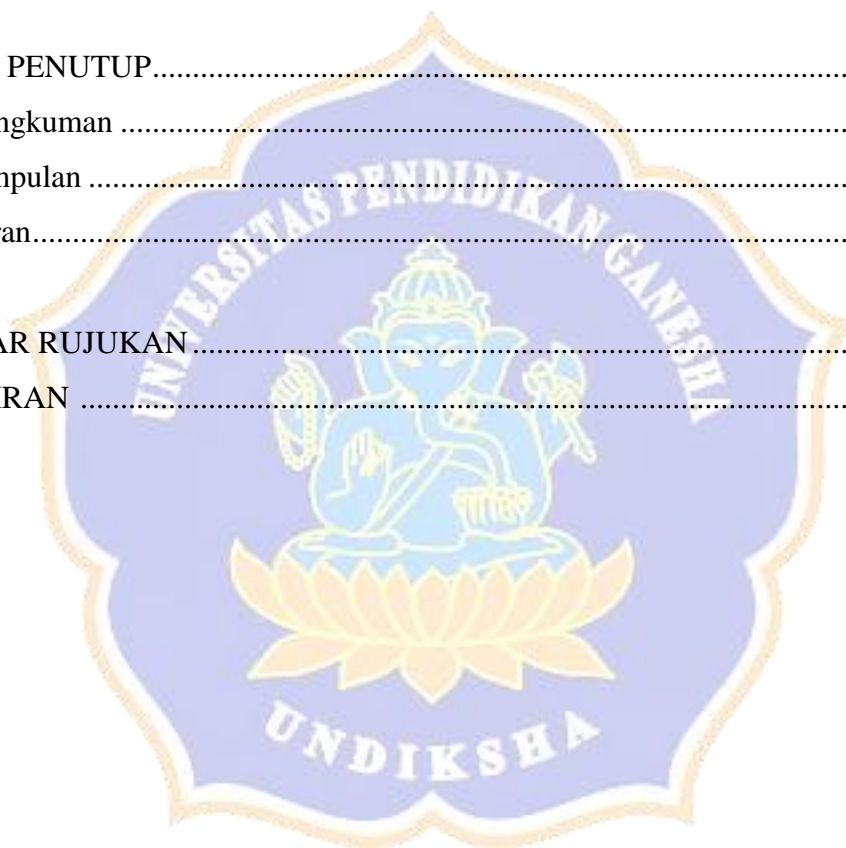
Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	7
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	8
2.2 Kualitas Produk.....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	9
2.2.2 Indikator Kualitas produk.....	10
2.3 Citra Merek.....	10
2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	10
2.3.2 Indikator Citra Merek.....	11
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	15
2.5.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	15

2.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.6 Kerangka Berpikir	17
2.7 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	22
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	22
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	22
3.5.3 Pengujian Instrumen Penelitian	23
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	25
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.6.3 Koefisien Determinasi.....	28
3.6.4 Pengujian Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian	31
4.1.2 Deskripsi Umum Hasil Keputusan Pembelian.....	32
4.2 Pengujian Asumsi	33
4.2.1 Uji Normalitas.....	34
4.2.2 Uji Multikolinearitas	34
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
4.3 Pengujian Hipotesis.....	36
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
4.3.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	38

4.3.3 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	39
4.3.4 Koefisien Determinasi (R ²)	39
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	40
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	40
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	42
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	44
4.5 Implikasi.....	45
4.6 Keterbatasan Penelitian	46
 BAB V PENUTUP.....	 47
5.1 Rangkuman	47
5.2 Simpulan	48
5.3 Saran.....	48
 DAFTAR RUJUKAN	 50
LAMPIRAN	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP Brand Index Smartphone Samsung dan OPPO Tahun 2018 sampai 2021.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	25
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	35
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji f.....	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung (Studi Kasus Pada Generasi Z Di Kota Singaraja)..... 17

Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Citra Merek (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)..... 37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Kuesioner.....	52
Lampiran 02 Daftar Pertanyaan Wawancara	56
Lampiran 03 Hasil Wawancara.....	57
Lampiran 04 Data Penelitian.....	58
Lampiran 05 Hasil Output SPSS.....	66

