

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU XL PADA MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN UNDIKSHA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



Oleh :

Komang Suwarsana

NIM. 1817041275

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

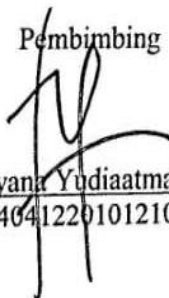
2022

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

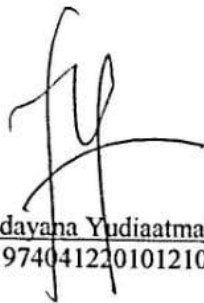
Pembimbing II



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

Skripsi oleh Komang Suwarsana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal, 29 juli 2022

Dewan Penguji,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



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

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 29 juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP: 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



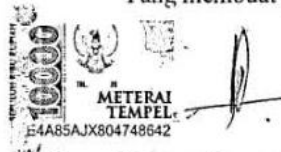
Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP: 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Undiksha”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Komang Suwarsana
NIM: 1817041275

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Undiksha”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

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 Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Pembimbing I saya yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Dra. Ni Made Suci, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab dan ketegasan memberikan bimbingan, saran motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
8. Staf dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan petunjuk, saran dan motivasi dalam pelaksanaan serta penyusunan skripsi ini.

9. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kepada orang tua tercinta Bapak I Nengah Mudiasna S.H., dan Ibu Ni Ketut Sukerti yang tiada henti memberikan doa, motivasi, inspirasi dengan cinta dan kasih sayang yang tak akan pernah terlupakan selamanya.
12. Kakak-kakak tersayang Gede Budiarsana dan Kadek Karsana yang telah memberikan doa demi keberhasilan penulis.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Singaraja, 4 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	10
2.2 Citra Merek.....	11
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	11
2.2.2 Dimensi Citra Merek.....	12
2.2.3 Indikator Citra Merek.....	13
2.3 Keputusan Pembelian.....	13
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.3.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	14
2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	16
2.5 Hubungan Antara Variabel.....	18
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	18
2.5.2 Hubungan Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	18

2.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	19
2.6 Kerangka Berfikir.....	19
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Subjek Penelitian.....	20
3.3 Populasi atau Sampel.....	20
3.4 Variabel dan Devinisi Oprasional Variabel.....	22
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	23
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	23
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	26
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.5.2 Pengujian Hipotesis	27
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Data	31
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	32
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	32
4.2.2 Uji Multikolinieritas	33
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	34
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
4.5 Pengujian Hipotesis.....	36
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL	36
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian kartu XL	37
4.5.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian kartu XL	38
4.6 Pembahasan.....	38
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL	38

4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian kartu XL	37
4.6.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian kartu XL	41
4.7 Keterbatasan Penelitian	42
4.8 Implikasi	42
4.8.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	43
4.8.2 Implikasi Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	43
BAB V PENUTUP	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR RUJUKAN	46
LAMPIRAN	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ranking <i>Top Brand</i> Perusahaan Operator Seluler	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Devinisi Oprasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Gambaran Umur Responden Berdasarkan Semester	32
Table 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	33
Tabel 4.1 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	20
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas menggunakan Grafik <i>P-plot</i>	33
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Ranking <i>Top Brand</i> Perusahaan Oprator seluler	49
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 03 : Data Kuesioner	52
Lampiran 04. Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Lampiran 05. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	66
Lampiran 06. Hasil Observasi Awal	72

