

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP AXIOO  
DI KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh  
N.G Meitrayana Dwipa  
NIM 2117041101**

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

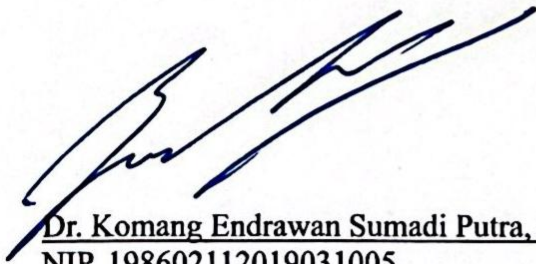
**2025**

# **SKRIPSI**

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

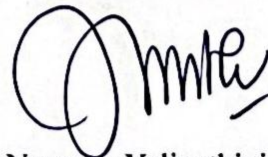
**Menyetujui**

Pembimbing I,



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

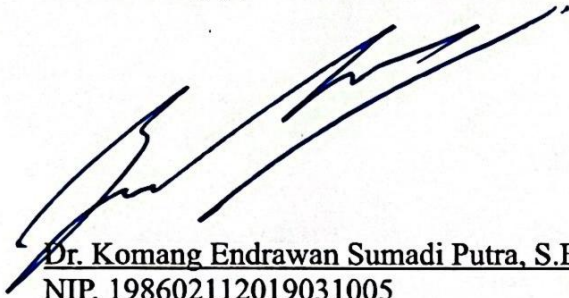
Pembimbing II,



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

Skripsi oleh N.G Meitrayana Dwipa  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 19 Juni 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

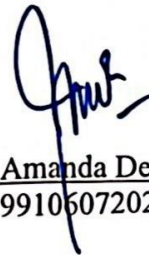
Hari : Kamis  
Tanggal : 19 Juni 2025

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 1979061620022121003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Laptop Axioo di Kota Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan serta pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Mei 2025  
Yang membuat pernyataan,



N.G Meitrayana Dwipa  
NIM. 2117041101

## **MOTTO**

**“Tidak Harus Sempurna, yang Penting Selesai”**



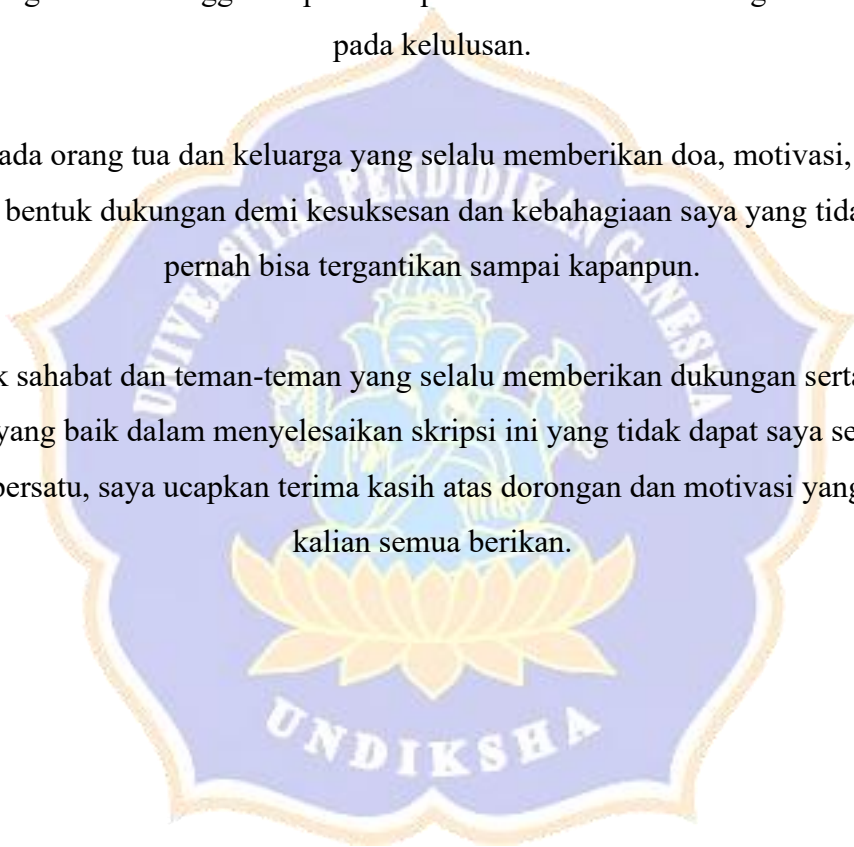
## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada pembimbing Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi, serta segala bentuk dukungan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta kerja sama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas dorongan dan motivasi yang telah kalian semua berikan.



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan yang Maha Esa) atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, yang mana skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Laptop Axioo di Kota Singaraja”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Diselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang terlibat, sehingga penulis dapat mengatasi berbagai hambatan di dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing Akademik bagi penulis selama masa perkuliahan.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang penuh tanggung jawab dan ketegasan di dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, SE., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk proses bimbingan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Lingkungan Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sebelumnya telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Yang teristimewa dan penulis banggakan yaitu orang tua dan keluarga penulis yang tanpa henti dalam memberikan motivasi, doa, nasihat moral, serta

dukungan material di dalam mendukung penulis dan menjadi penyemangat untuk terselesaikannya skripsi ini.

9. Semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta menambah wawasan pembaca.

Singaraja, 15 Mei 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| ABSTRAK .....                                  | i       |
| PRAKATA.....                                   | ii      |
| DAFTAR ISI .....                               | iv      |
| DAFTAR TABEL.....                              | vii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | viii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | ix      |
| <br>BAB I PENDAHULUAN                          |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....    | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....      | 8       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                   | 8       |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....           | 8       |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                     | 9       |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....             | 9       |
| <br>BAB II KAJIAN TEORI                        |         |
| 2.1 Keputusan Pembelian .....                  | 11      |
| 2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....      | 11      |
| 2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian .....      | 12      |
| 2.2 Kualitas Produk .....                      | 13      |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....         | 13      |
| 2.2.2 Indikator Keputusan Pembelian .....      | 14      |
| 2.3 Citra Merek .....                          | 15      |
| 2.3.1 Pengertian Citra Merek .....             | 15      |
| 2.3.2 Indikator Citra Merek .....              | 16      |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan ..... | 17      |
| 2.5 Hubungan antar Variabel .....              | 20      |
| 2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek |         |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| terhadap Keputusan Pembelian .....                                | 20 |
| 2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian ..... | 20 |
| 2.5.3 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....     | 21 |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....                                       | 22 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian .....                                    | 22 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                  | 23 |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....                         | 23 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 23 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                      | 25 |
| 3.4.1 Instrumen Variabel Terikat .....                 | 25 |
| 3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 25 |
| 3.4.1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....           | 25 |
| 3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....           | 26 |
| 3.4.2 Instrumen Variabel Bebas .....                   | 27 |
| 3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 27 |
| 3.4.2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....           | 28 |
| 3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....           | 29 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....              | 30 |
| 3.5.1 Uji Instrumen .....                              | 30 |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....                          | 32 |
| 3.5.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....       | 35 |
| 3.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....        | 35 |
| 3.6 Hipotesis Statistik .....                          | 36 |
| 3.6.1 Uji Simultan (Uji F) .....                       | 36 |
| 3.6.2 Uji Parsial (Uji t) .....                        | 37 |

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Data .....                     | 38 |
| 4.1.1 Subjek Penelitian .....                | 38 |
| 4.1.2 Analisis Karakteristik Responden ..... | 38 |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Pengujian Asumsi.....                                                                                          | 41 |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....                                                                                          | 41 |
| 4.2.2 Uji Multikolinieritas.....                                                                                   | 43 |
| 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                                                                 | 44 |
| 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                   | 45 |
| 4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                  | 47 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis.....                                                                                       | 47 |
| 4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan<br>Pembelian Laptop Axioo di Kota Singaraja..... | 47 |
| 4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian<br>Laptop Axioo di Kota Singaraja.....                 | 48 |
| 4.5.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian<br>Laptop Axioo di Kota Singaraja.....                     | 49 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                              | 49 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan<br>Pembelian Laptop Axioo di Kota Singaraja..... | 49 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian<br>Laptop Axioo di Kota Singaraja.....                 | 55 |
| 4.6.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian<br>Laptop Axioo di Kota Singaraja.....                     | 63 |
| 4.7 Implikasi.....                                                                                                 | 68 |
| 4.8 Keterbatasan Penelitian.....                                                                                   | 69 |
| <br>BAB V PENUTUP                                                                                                  |    |
| 5.1 Rangkuman .....                                                                                                | 71 |
| 5.2 Simpulan .....                                                                                                 | 72 |
| 5.3 Saran.....                                                                                                     | 73 |
| <br>DAFTAR RUJUKAN .....                                                                                           | 75 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                      | 78 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Total Penjualan Laptop dalam Unit 2024.....   | 2       |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan .....        | 17      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat .....          | 25      |
| Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat..... | 26      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat .....           | 26      |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....         | 27      |
| Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....             | 28      |
| Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat..... | 28      |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas .....             | 29      |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas .....          | 30      |
| Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Data Responden .....                 | 39      |
| Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Kolgomorov-Smirnov Test</i> .....       | 43      |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....                    | 44      |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....         | 46      |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 47      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji F .....                                    | 48      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                        | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Merek Laptop Paling Populer di Indonesia.....                                                      | 2       |
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan<br>Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian..... | 22      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....                                                                   | 42      |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                | 45      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                                                                  | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 01. Dokumentasi Observasi Awal.....                                              | 79      |
| Lampiran 02. Kuesioner.....                                                               | 80      |
| Lampiran 03. Deskripsi Data Responden.....                                                | 83      |
| Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel Penelitian .....                                        | 84      |
| Lampiran 05. Uji Kualitas Data .....                                                      | 87      |
| Lampiran 06. <i>Output</i> SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan<br>Uji Asumsi Klasik..... | 89      |
| Lampiran 07. Dokumentasi Penelitian.....                                                  | 93      |

