

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**



**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA NEGARA KABUPATEN
JEMBRANA**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen

Oleh

NI KADEK NORA UTARINI

NIM 2329131016



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Ni Kadek Nora Utarini ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, 8 Juni 2025
Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Ni Kadek Nora Utarini ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 20 Juni 2025

**Oleh
Tim Penguji**


.....

Ketua

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi., S.E., M.Si.
NIP. 197611022014042001


.....

Anggota

Prof. Putu Indah Rahmawati, SST. Par., M. Bus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001


.....

Anggota

Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007


.....

Anggota,

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001


.....

Anggota

Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana Undiksha,


Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

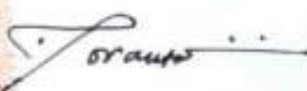
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 8 Juni 2025

Yang memberi pernyataan,




Ni Kadek Nora Utarini

NIM 2329131016

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Kota Negara Kabupaten Jembrana”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen.

Terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M. Si. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St. Par., M.Par., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Prof. Putu Indah Rahmawati, SST. Par., M. Bus., Ph.D. dan Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jembrana yang telah memberikan ijin penelitian selama penyusunan tesis ini;
5. Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;

6. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan kerja sama dan responden penelitian ini, terima kasih atas partisipasinya dalam membantu dan melancarkan penyelesaian tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Suami, putri – putri, orang tua beserta keluarga, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 8 Juni 2025

Penulis

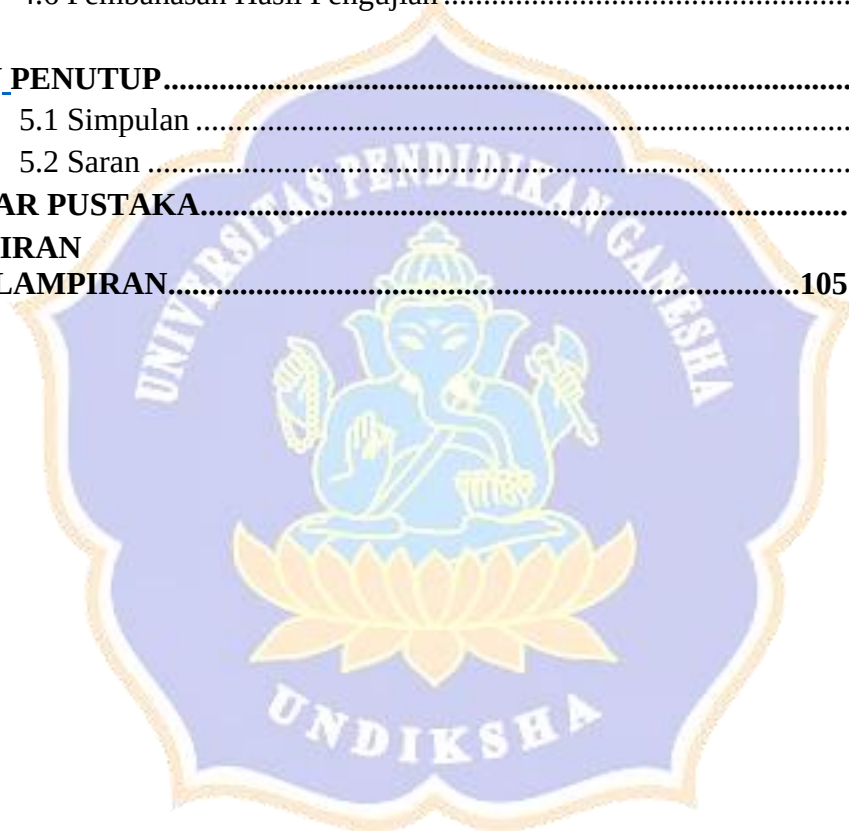
Ni Kadek Nora Utarini

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I _PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah	16
1.2 Identifikasi Masalah.....	25
1.3 Batasan Masalah	26
1.4 Rumusan Masalah.....	26
1.5 Tujuan Penelitian	27
1.6 Manfaat Penelitian	27
1.7 Penjelasan Istilah	28
1.8 Asumsi Penelitian	29
1.9 Rencana Publikasi.....	29
BAB II _KAJIAN PUSTAKA	31
2.1 Perilaku Konsumen.....	31
2.2 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	32
2.3 Kualitas Produk.....	36
2.4 Citra Merek	38
2.5 Keputusan pembelian.....	39
2.6 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	44
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	51
2.8 Kerangka Berpikir.....	56
2.9 Hipotesis Penelitian	58
BAB III _METODE PENELITIAN	63
3.1 Rancangan Penelitian.....	63
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	67
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	67
3.4 Sampel Penelitian.....	68
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	70
3.6 Jenis Data	73

3.7 Metode Pengumpulan Data.....	74
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	75
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data.....	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Gambaran Umum Objek Pengujian	86
4.2 Deskripsi Data.....	87
4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	89
4.4 Uji Regresi Linear Berganda	94
4.5 Pengujian Hipotesis	95
4.6 Pembahasan Hasil Pengujian	99
BAB V PENUTUP	114
5.1 Simpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	-
LAMPIRAN.....	105



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Brand Index</i> Produk <i>Smartphone</i> di Indonesia.....	7
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	51
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji t.....	72
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji F	74
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan R-Square.....	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Brand Index Produk Smartphone di Indonesia	6
1.2 Hasil Kuisisioner Awal Penelitian.....	8
2.1 Kerangka Berpikir.....	37
4.1 Grafik Hasil Uji Normalitas	69
4.2 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	72
4.3 Perbandingan Kualitas Produk Samsung dengan Produk Iphone	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01. Data Penjualan *Smartphone* di Kota Negara, Jembrana
- Lampiran 02. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 03. Hasil Tabulasi Data Responden
- Lampiran 04. Gambaran Umum Responden Penelitian
- Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 06. Uji Asumsi Klasik

