

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE IPHONE DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI



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

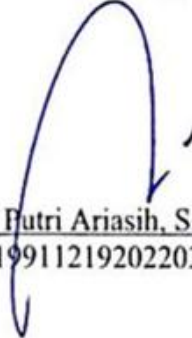
2025

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I

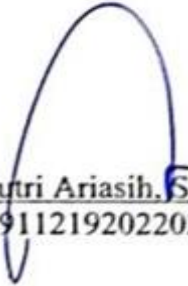

Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

Pembimbing II


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

Skripsi oleh I Komang Ngurah Yasana ini
Telah di pertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Juli 2025

Dewan penguji,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(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 : Rabu

Tanggal : 24 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106012020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* iPhone di Kota Singaraja beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan 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, 19 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
CE2DEAMX236394463

I Komang Ngurah Yasana

MOTTO

***“PELAN ITU TAK APA, YANG PENTING KAMU
MAJU”***



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* iPhone di Kota Singaraja”** Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

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., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab memberikan arahan dan motivasi selama proses perkuliahan.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan meluangkan waktu serta memberikan arahan, saran, dan motivasi dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping yang juga telah memberikan bimbingan dan saran berharga selama proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan wawasan yang sangat berarti selama masa studi. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak

berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian skripsi ini.

8. Staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas segala bantuan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
9. Kepala dan Staf Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua (I Wayan Sarjana dan Ni Kadek Rediasih), saudara (Ni Putu Desy Yulandari, Ni Kadek Ayu Warningsih dan Ngurah Jaya Kusuma) yang telah menjadi sumber semangat, doa, dan motivasi yang tak pernah putus.
11. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberi dukungan moral, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam penyelesaian studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Singaraja, 24 Mei 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

	(halaman)
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 14
2.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	15
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.2 Citra Merek	18
2.2.1 Pengertian Citra Merek	18
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	19
2.3 Kualitas Produk.....	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.3.2 Indikator Kualitas Produk	21
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.5 Hubungan antar Variabel	26
2.5.1 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	26
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	27

2.5.3 Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.6 Kerangka Berpikir	30
2.7 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2 Rancangan Penelitian	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	36
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.6.3 Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.8 Pengujian Hipotesis.....	44
3.8.1 Uji t (Secara Parsial)	45
3.8.2 Uji F (Secara Simultan)	46
3.8.3 Koefisien Determinasi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Data.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Responden	47
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	47
4.2 Pengujian Asumsi	54
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	60
4.3 Pengujian Hipotesis.....	61
4.3.1 Uji Simultan (Uji F)	61

4.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	62
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	73
4.6 Implikasi Penelitian.....	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Rangkuman	76
5.2 Simpulan	77
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia 2021-2024	3
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Pengguna Smartphone di Kota Singaraja Tahun 2024	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Grafik Probability Plot	55
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	. 84
Lampiran 02. Data Responden.....	. 88
Lampiran 03. Tabulasi Data Kuesioner	. 92
Lampiran 04. Hasil Uji SPSS.....	. 101
Lampiran 05. Riwayat Hidup.....	. 107
Lampiran 06. Pernyataan Keaslian Tulisan	. 108

