

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PRODUK SERTA DESAIN PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* OPPO DI  
BADILAN GROSIR SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Mengikuti  
Ujian Skripsi**

**Oleh  
Ni Kadek Deni Karmini Yanti  
NIM 1717041035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

**SKRIPSI**

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

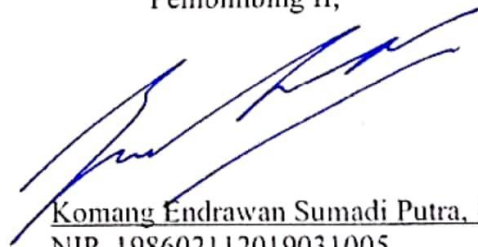
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si  
NIP. 19761110201402001

Pembimbing II,



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

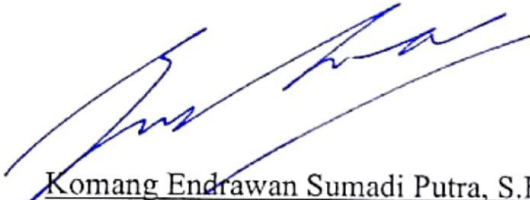
Skripsi oleh Ni Kadek Deni Karmini Yanti ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Februari 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



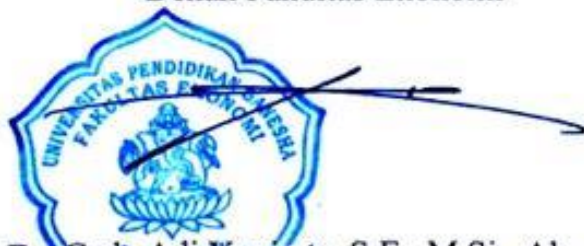
Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si  
NIP.196810291993032001

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* OPPO di Badilan Grosir Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan 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 tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Deni Karmini Yanti  
Nim 1717041035

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul” **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Oppo di Badilan Grosir Singaraja**”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesaikan skripsi ini berkat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terimakasih 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 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
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. Pihak Badilan Grosir Singaraja khususnya Manajer Marketing yang telah bersedia memberikan ijin dan membantu selama melakukan penelitian, sehingga dapat memperlancar dalam penyelesaian skripsi ini.



9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginpuan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Yang teristimewa Bapak I Nyoman Gunastra dan Ibu Ni Kadek Pudiasih selaku orang kandung tua penulis yang tiada henti dalam memberikan dukungan dan motivasi serta nasehat berupa moral dan material, serta saudara-saudara saya yang tidak pernah berhenti dalam memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman kelas A Manajemen angkatan 2017 yang selalu bersedia berbagi cerita dan pengalaman selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan kali ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata 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 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>PRAKATA</b> .....                       | i       |
| <b>ABSTRAK</b> .....                       | iii     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                    | v       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                  | viii    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                 | ix      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....               | x       |
| <br>                                       |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....             | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....  | 6       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....               | 6       |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                  | 7       |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                 | 7       |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....         | 8       |
| <br>                                       |         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....           | 9       |
| 2.1 Keputusan Pembelian .....              | 9       |
| 2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....  | 9       |
| 2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian .....    | 10      |
| 2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian .....  | 11      |
| 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 Kualitas Produk .....                  | 14      |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....      | 14      |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....        | 15      |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Produk .....      | 16      |
| 2.4 Desain Produk .....                    | 16      |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengertian Desain Produk .....  | 16        |
| 2.4.2 Dimensi Desain Produk.....  | 17        |
| 2.4.3 Indikator Desain Produk.....  | 18        |
| 2.5 Kajian Hasil Penelitian .....   | 18        |
| 2.6 Hubungan antar Variabel .....   | 21        |
| 2.6.1. Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....   | 21        |
| 2.6.2. Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian...   | 22        |
| 2.6.3. Hubungan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian ...  | 23        |
| 2.6.4. Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain<br>Produk terhadap Keputusan Pembelian ..... | 23        |
| 2.7 Kerangka Berpikir .....   | 24        |
| 2.8 Hipotesis Penelitian.....   | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>29</b> |
| 3.1 Tempat Penelitian.....  | 29        |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....  | 29        |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....   | 30        |
| 3. 4 Sampel Penelitian .....  | 30        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....  | 31        |
| 3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....   | 32        |
| 3.6.1 Metode Pengumpulan Data .....   | 32        |
| 3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....  | 33        |
| 3.7 Metode Teknik Analisis Data.....  | 37        |
| 3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....  | 37        |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 39        |
| 3.7.3 Pengujian Hipotesis.....  | 40        |
| <b>BAB IV Penelitian dan Pembahasan.....</b>  | <b>43</b> |
| 4.1 Deskripsi Data .....  | 43        |
| 4.1.1 Rancangan Umum Objek Penelitian .....   | 43        |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Penelitian.....   | 44        |
| 4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....   | 45        |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | 45 |
| 4.2.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....  | 48 |
| 4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 53 |
| 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 53 |
| 4.3.1 Uji Hipotesis Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan<br>Pembelian .....   | 53 |
| 4.3.2 Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan<br>Pembelian .....                                     | 53 |
| 4.3.3 Uji Hipotesis Pengaruh Desain Produk terhadap<br>Keputusan Pembelian .....                                       | 54 |
| 4.3.4 Uji Hipotesis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk<br>serta Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian ..... | 54 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....  | 54 |
| 4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....   | 54 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian ...  | 55 |
| 4.4.3 Pengaruh Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian .....  | 56 |
| 4.4.4 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain<br>Produk terhadap Keputusan Pembelian .....               | 57 |
| 4.5 Implikasi Penelitian .....   | 58 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | 61 |
| 5.1 Rangkuman.....   | 61 |
| 5.2 Simpulan.....  | 62 |
| 5.3 Saran.....   | 64 |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....  | 65 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 69 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Data Penjualan <i>Smartphone</i> di Badilan Grosir Singaraja<br>Periode bulan Januari- Maret 2020 ..... | 3       |
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....   | 18      |
| Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....   | 31      |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel kecil.....   | 34      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....  | 34      |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....   | 36      |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....  | 36      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden pada Toko Badilan Grosir Singaraja<br>berdasarkan umur .....                    | 44      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden pada Toko Badilan Grosir Singaraja<br>berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 45      |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....   | 47      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 49      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain produk terhadap keputusan pembelian di Badilan Grosir Singaraja ..... | 27      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i> .....   | 46      |
| Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Scatter Plot</i> .....  | 48      |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk serta Desain produk terhadap keputusan pembelian di Badilan Grosir Singaraja.....     | 51      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran  | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 01. Data Penjualan <i>Smartphone</i> di Badilan Grosir Singaraja Periode bulan Januari-Maret 2020..... | 69      |
| Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....  | 70      |
| Lampiran 03. Tabulasi Data Kuesioner Sampel Kecil.....  | 74      |
| Lampiran 04. Tabulasi Data Kuesioner Sampel Besar .....   | 77      |
| Lampiran 05. Karakteristik Responden di Badilan Grosir Singaraja.....   | 86      |
| Lampiran 06. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....   | 87      |
| Lampiran 07. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....   | 90      |
| Lampiran 08. Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....   | 91      |
| Lampiran 09. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....  | 94      |
| Lampiran 10. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....   | 95      |
| Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 99      |
| Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian .....  | 101     |

