

**PENGARUH INOVASI PRODUK, *BRAND IMAGE*,
DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE
SAMSUNG DI SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas
Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi
Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh :

Tsabila Putri Farahmida

NBI : 1121900066

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH INOVASI PRODUK, *BRAND IMAGE*,
DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE
SAMSUNG DI SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :
Tsabila Putri Farahmida
NBI : 1121900066**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tsabila Putri Farahmida

NBI : 1121900066


Judul : Pengaruh Inovasi Produk, *Brand Image*, *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Shopee


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 3 Juli 2023

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103


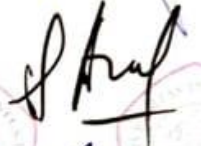


Dra. Diana Juni Mulyati, M.M
NPP. 20120.85.0032

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana
pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
Ketua
2. Dra. Sri Andayani, M.M
Anggota
3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi M.M.
Anggota

()
()
()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Tsabila Putri Farahmida
NIM : 1121900066
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Inovasi Produk, *Brand Image*, Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Shopee

Menyatakan,

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang dipergunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Apabila jika saya mengambil, mengutip, dan menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, maka akan menyantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menyantumkan pada daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 3 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



(Tsabila Putri Farahmida)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsabila Putri Farahmida
NBI/ NPM : 1121900066
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Inovasi Produk, Brand Image, Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Tsabila Putri Farahmida)

*Coret yang tidak perlu

MOTTO

Jalani saja dulu karena kita tidak tahu apa yang sedang Tuhan rencanakan

(Tsabila Putri F)

Hal-hal yang hilang pada akhirnya akan memiliki cara untuk kembali ke
kita, meski tidak selalu seperti yang kita harapkan

(Luna Lovegood)

ABSTRAK

Pada perkembangan teknologi di zaman modern semakin meningkat dengan adanya informasi yang diunggah oleh perusahaan, hal ini bermanfaat bagi konsumen yang ingin mengetahui informasi produk yang akan mereka beli dan gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan akan alat komunikasi pun cukup meningkat yang berimbas pada permintaan konsumen di pasar sehingga semakin banyak perusahaan yang bersaing untuk mengeluarkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar. Permasalahan dari penelitian ini adalah apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara inovasi produk, *brand image*, dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Shopee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh positif dan signifikan inovasi produk, *brand image*, dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung di Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuisioner, teknik pengambilan sample menggunakan *purposive sampling (non probability sampling)* serta populasinya yaitu konsumen yang menggunakan *smartphone* Samsung dan pernah melakukan pembelian *smartphone* Samsung minimal 1 kali di Shopee. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung, *brand image* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung, dan *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung di Shopee.

Kata kunci : Inovasi Produk; *Brand Image*; *Online Customer Review*; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

In the development of technology in modern times, it is increasing with the information uploaded by companies, this is beneficial for consumers who want to know product information that they will buy and use in their daily lives. The need for communication tools is quite increasing which has an impact on consumer demand in the market so that more and more companies are competing to issue products that are in accordance with market demand. The problem of this study is whether there is a positive and significant influence between product innovation, brand image, and online customer reviews on purchasing decisions for Samsung smartphones at Shopee. The purpose of this study was to identify the positive and significant effect of product innovation, brand image, and online customer reviews on purchasing decisions for Samsung smartphones at Shopee. This study uses a quantitative approach with data collection using a questionnaire, the sampling technique uses purposive sampling (non probability sampling) and the population is consumers who use Samsung smartphones and have purchased Samsung smartphones at least once at Shopee. The results of this study indicate that product innovation has a positive but insignificant effect on purchasing decisions for Samsung smartphones, brand image has a positive but insignificant effect on purchasing decisions for Samsung smartphones, and Online Customer Reviews have a positive and significant effect on purchasing decisions for Samsung smartphones at Shopee.

Keywords ; Product Innovation; Brand Image; Online Customer Review; Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Tiada kata lain selain mengucapkan puji syukur atas terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, *Brand Image*, Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung Di Shopee”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih khusus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyono Nugroho, M.M., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. selaku Kepala program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, M.M. selaku dosen pembimbing I dan bapak Dr. IGN. Anom Maruta, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini berlangsung hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu selama kuliah.
7. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah sabar membantu dalam pengurusan administrasi selama penelitian berlangsung.
8. Untuk kedua orang tua, nenek, dan kakak-kakak saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya selama ini.

9. Kak Ain, Mbak Dea, Mbak Zul, Atul, dan kawan-kawan dekat saya yang senantiasa memberikan semangat kepada saya selama ini, dan
10. Seluruh pihak yang terkait dan berkepentingan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan seluruh pihak terkait yang berkepentingan.

Surabaya, 14 Juni 2023

Penulis

(Tsabila Putri Farahmida)

DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5

1.4.	Manfaat Penelitian	5
1.5.	Sistematika Penulisan	6
BAB II		9
TINJAUAN PUSTAKA		9
2.1	Penelitian Terdahulu	9
2.2	Landasan Teori	12
2.3.	Definisi Konsep	17
2.4.	Definisi Operasional	17
2.5	Pengaruh Inovasi Produk, <i>Brand Image</i> , Dan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	18
2.6	Kerangka Dasar Pemikiran	20
2.7	Hipotesis	20
BAB III		27
METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Rancangan Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	27
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	29
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisis Data	31

BAB IV.....	37
PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Penyajian Data.....	37
4.2. Tabulasi Data.....	59
4.3. Analisa Data	85
4.4. Pembahasan.....	95
Bab V.....	105
PENUTUP.....	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Rekomendasi	105
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Yang Menggunakan Shopee.....	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Yang Mengetahui Atau Pernah Membeli Smartphone Samsung	37
Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Inovasi Produk (X1)	38
Tabel 4. 7 Hasil Deskripsi Jawaban Responden <i>Brand Image</i> (X2)	41
Tabel 4. 8 Hasil Deskripsi Jawaban Responden <i>Online Customer Review</i> (X3)....	44
Tabel 4. 9 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)	47
Tabel 4. 10 Uji Validitas	49
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 12 Tabulasi Data Inovasi Produk (X1)	53
Tabel 4. 13 Tabulasi Data <i>Brand Image</i> (X2)	59
Tabel 4. 14 Tabulasi Data <i>Online Customer Review</i> (X3).....	66
Tabel 4. 15 Tabulasi Data Keputusan Pembelian (Y)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Smartphone Tahun 2015-2025	1
Gambar 1. 2 Samsung Galaxy Z Fold 4 5G.....	2
Gambar 1. 3 Samsung Galaxy Flip 4 5G	2
Gambar 1. 4 Merk Ponsel Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 1. 5 Ulasan Online Pembelian Samsung Menggunakan Shopee	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Logo Samsung	31
Gambar 4. 2 Produk elektronik Samsung	32
Gambar 4. 3 Smartphone Samsung Galaxy Z Fold 4 dan Flip 4	32
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	35
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Yang Menggunakan Shopee.....	36
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Yang Mengetahui Atau Pernah Membeli Smartphone Samsung	37
Gambar 4. 9 Hasil Uji Normalitas Data Kolmogorov Smirnov	80
Gambar 4. 10 Uji Normalitas Data Model Histogram.....	81
Gambar 4. 11 Uji Normalitas Data Model P-Plot.....	81
Gambar 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	82
Gambar 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Gambar 4. 14 Uji heteroskedastisitas Dengan Scatterplot.....	83
Gambar 4. 15 Uji Regresi Linier Berganda	84
Gambar 4. 16 Uji t	86
Gambar 4. 17 Uji F	88
Gambar 4. 18 Uji R ²	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	97
Lampiran 2 Sampel Responden	104
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	106
Lampiran 4 Tabulasi Data	109
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	136
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	138
Lampiran 7 Uji Hipotesis	141
Lampiran 8 Lembar Revisi.....	142
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	145
Lampiran 10 Surat Hasil Turnitin	147
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	148

