

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SMARTPHONE IPHONE DI
SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Reyhan Nur Rabbani

NIM. 1121900028

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE IPHONE DI SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Reyhan Nur Rabbani

NIM. 1121900028

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

2023


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reyhan Nur Rabbani
NBI : 1121900028
**Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE IPHONE DI SIDOARJO**


Surabaya, 24 Juni 2023

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing 1**


Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MP

NPP.20120.87.0103


Dra. Awin Mulyati, M.M

NPP.07280.46.901

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Dewan Penguji :

1. Dra. Awin Mulyati, M.M
Ketua

()

2. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M
Anggota

()

3. Drs. Agung Pujianto, M.M
Anggota

()

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Awin Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Reyhan Nur Rabbani
NBI : 1121900028
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam 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, 24 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Reyhan Nur Rabbani

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reyhan Nur Rabbani
NBI : 1121900028
Fakultas : FISIP
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Sidoarjo”

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*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 : 24 Juni 2023

Yang Menyatakan



ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia digital saat ini dimana komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat penting bagi setiap lapisan masyarakat. Ponsel merupakan teknologi yang mengalami perkembangan pesat, sehingga banyak perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan keunggulan produk mereka. Merek-merek baru bermunculan di industri ponsel dengan tujuan menciptakan produk unggulan. Kebutuhan akan alat komunikasi, melalui Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga, baik secara individu maupun secara simulatan, terhadap keputusan pembelian smarthphone iPhone di Sidoarjo. Ketiga variabel tersebut merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan konsumen dalam memilih produk smartphone dan terdapat penelitian terdahulu yang menunjukkan tingkat signifikansi ketiga variabel penelitian terhadap keputusan pembelian yang tidak konsisten. Metode pengambilan sampel yang digunakan melalui Teknik Kuantitatif non Probability sampling dengan Teknik purposive sampling. Dari uji hipotesis secara parsial dan simultan terbukti bahwa variabel Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Sidoarjo. Artinya jika Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek ditingkatkan maka keputusan pembelian juga akan meningkat. Penelitian ini menerapkan beberapa uji data yakni uji instrumen data, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Studi ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang nyata secara keseluruhan pada variabel kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada pengguna smartphone Iphone. Hasil uji t menyatakan bahwa variabel kualitas produk, Harga dan Citra Merek mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap suatu keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In the development of today's digital world where communication is a very important requirement for every level of society. Cellphones are a technology that is experiencing rapid development, so many companies are competing to increase the superiority of their products. New brands are popping up in the mobile phone industry with the aim of creating excellent products. The need for communication tools, through the purpose of this study was to examine the effect of product quality, brand image, and price, both individually and simultaneously, on the purchase decision of an iPhone smartphone in Sidoarjo. These three variables are one of the things that consumers pay close attention to in choosing smartphone products and there are previous studies which show the significance level of the three research variables on purchasing decisions that are inconsistent. The sampling method used was through a non-probability quantitative technique with purposive sampling. From the partial and simultaneous hypothesis testing it is proven that the variables of Product Quality, Price and Brand Image have a significant effect on Iphone Smartphone Purchase Decisions in Sidoarjo. This means that if product quality, price and brand image are improved, purchasing decisions will also increase. This study applies several data tests, namely data instrument tests, classical assumption tests and multiple linear regression. This study can be drawn a conclusion that there is an overall significant effect on the variables of product quality, price and brand image on purchasing decisions on Iphone smartphone users. The results of the t test state that the variable product quality, price and brand image have a positive and significant influence on a purchase decision.

Keywords: *Product Quality, Price, Brand Image, Buying Decision*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SW. yang telah memberikan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Sidoarjo Tidak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW. yang telah memberikan contoh suri tauladan yang baik pada umatnya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada program studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk penulisan yang lebih baik lagi. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kemudahan serta kelancaran
2. Kepada Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Dra. Awin Mulyati, M. M. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M. S. yang telah membimbing serta meluangkan waktu banyak untuk dapat memberikan pembelajaran serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik
4. Kedua orang tua saya serta keluarga dan kerabat dekat saya yang sudah memberikan saya dukungan moral dan dukungan uang kepada saya

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua dan keluarga serta kerabat saya selama ini sudah mendukung saya
2. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khusus Dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu dan Bimbingan selama perkuliahan
3. Teman - teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan

MOTTO

No Words Needed
Zinc Matters Real Proof

Tidak Perlu Kata - Kata
Yang Penting Bukti Nyata
GA BAHAYA TA?

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Kualitas Produk	11
2.2.2 Harga	14
2.2.3 Citra Merek.....	17
2.2.4 Keputusan Pembelian	22
2.3 Definisi Konsep.....	28
2.4 Definisi Operasional.....	28
2.4.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	28
2.4.3 Variabel Citra Merek (X3)	29

2.4.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	30
2.5 Pola Hubungan Antar Variabel	31
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	31
2.5.2 Pengaruh Harga dengan Keputusan Pembelian	31
2.5.3 Pengaruh Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	32
2.6 Kerangka Dasar Berfikir	32
2.7 Hipotesis.....	33
BAB III.....	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.3 Sampel	36
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	37
3.3.1 Skala Pengukuran	37
3.3.2 Instrumen Penelitian	38
3.3.3 Uji Validitas	39
3.3.4 Uji Reliabilitas	39
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.4 Uji Hipotesis	42
BAB IV	45
4.1“Penyajian Data”	45
4.1.1“Gambaran Umum Objek Penelitian”	45
4.1.2“Karakteristik Responden”	46
4.1.3 Uji Instrumen	49
4.2 Tabulasi	50
4.2.1 Tabulasi Data Per Variabel	50
4.2.2 Analisis Rata – Rata Tabulasi per Variabel	68
4.3 Analisis Data	72
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.3.3’Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....	77

4.3.4 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	79
4.3.5 Uji Korelasi (r).....	80
4.3.6 Koefisiensi Determinasi (R^2)	80
4.4 Pembahasan.....	81
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	81
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	81
4.4.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	82
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 2 Interval Rata - Rata Skor	38
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 4. 5 Uji Validitas	49
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 7 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (X1).....	50
Tabel 4. 8 Tabulasi Data Variabel Harga (X2).....	54
Tabel 4. 9 Tabulasi Data Variabel Citra Merek (X3)	59
Tabel 4. 10 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	63
Tabel 4. 11 Indikator Kualitas Produk	68
Tabel 4. 12 Indikator Harga	69
Tabel 4. 13 Indikator Citra Merek	70
Tabel 4. 14 Indikator Keputusan Pembelian	71
Tabel 4. 15 Uji Normalitas	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4. 19 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (t).....	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji Signifikan Simultan (F).....	79
Tabel 4. 21 Uji Korelasi (r).....	80
Tabel 4. 22 Pedoman Interpretasi Koefisiensi Korelasi	80
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	33
Gambar 4. 1 Logo dan Gambar iPhone	45
Gambar 4. 2 Daftar Harga	46
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Data Model Histogram.....	73
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Data Model P-PLOT	73
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuisisioner Penelitian.....	87
Lampiran. 2 Tabulasi Data.....	91
Lampiran. 3 Uji Validitas	106
Lampiran. 4 Uji Reabilitas	107
Lampiran. 5 Hasil Analisis	109
Lampiran. 6 Hasil Turnitin	111
Lampiran. 7 Kartu Bimbingan.....	112
Lampiran. 8 Lembar Revisi.....	114