PENGARUH *BRAND TRUST*, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

AZRANINGTYAS PUTRI WIBOWO
43122010319

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH *BRAND TRUST*, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

AZRANINGTYAS PUTRI WIBOWO
43122010319

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azraningtyas Putri Wibowo

NIM : 43122010319

Fakultas/Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)" adalah hasil karya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyatuan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2026



Azraningtyas Putri Wibowo

43122010319

lib.mercubuana.ac.id

MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: AZRANINGTYAS PUTRI WIBOWO
NIM	: 43122010319
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH BRAND TRUST, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)
Hasil Pengecekan Turnitin	: 18%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **18%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/10/0000001350/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Azraningtyas Putri Wibowo
NIM	:	43122010319
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Brand Trust, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 11 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Muhammad Nashar D, S.E., MBA
NIDN/NUPTK: 0404066802

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-08266718

Scan QR or click here to Verification

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada :

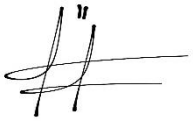
1. Bapak Prof Dr. Ir. Andi Andriansyah. M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhammad Nashar D, SE, MBA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, M.B.A, selaku ketua penguji sidang skripsi yang telah memberikan wawasan dan saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ade Permata Surya, Dr. S.Gz., M.M., selaku dosen penguji 2 terimakasih atas masukan dan arahan yang menjadi bekal berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yangdimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

lib.mercubuana.ac.id

8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Cinta pertama dan Panutanku, Ayahanda Margo Wibowo dan Pintu Surgaku Ibunda Tinuk Andri Yani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan Pendidikan kuliah, serta cinta, do'a, motivasi, semangat, dan nasihat yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu
11. Sry Devi Handayani selaku sahabat penulis yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Silvia Amanda Meilana, Salsa Nabila, Septiana Dewi Romani, Ratna Sari, Putri Anandita Pratama, dan Syasyi Dwi Aniqah selaku teman-teman dekat saya dari semester 1 hingga saat ini yang senantiasa mendukung dalam kebaikan, membersamai dalam setiap langkah yang dilalui, dan saling memberikan motivasi dalam meningkatkan semangat serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Agustus 2026



Azraningtyas Putri Wibowo

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Azraningtyas Putri Wibowo
NIM	:	43122010319
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (***Non-exclusive Royalty-Free Right***) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 2 September 2026

Yang menyatakan,



(Azraningtyas Putri Wibowo)

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH *BRAND TRUST*, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)

AZRANINGTYAS PUTRI WIBOWO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Apple di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 170 responden yang merupakan pengguna smartphone Apple dan berdomisili di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian smartphone Apple di DKI Jakarta. Variabel Harga merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh *Brand Trust*, sedangkan Kualitas Produk memiliki pengaruh paling rendah di antara ketiga variabel independen. Nilai R-Square sebesar 0,711 menunjukkan bahwa 71,1% variasi Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 28,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Secara manajerial, temuan ini mengindikasikan bahwa Apple perlu mempertahankan strategi harga yang kompetitif melalui program promosi dan cicilan, memperkuat kepercayaan konsumen lewat layanan purna jual serta keamanan data, dan terus meningkatkan kualitas produk guna mendorong keputusan pembelian, khususnya di wilayah DKI Jakarta.

Kata Kunci: *Brand Trust,* Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Smartphone Apple.

lib.mercubuana.ac.id

THE INFLUENCE OF BRAND TRUST, PRICE, AND PRODUCT QUALITY ON PURCHASE DECISION
(A Study on Apple Smartphone Users in DKI Jakarta)

AZRANINGTYAS PUTRI WIBOWO

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Brand Trust, Price, and Product Quality on Apple smartphone purchase decisions in DKI Jakarta. This study uses a quantitative method with a causal approach. Data collection was carried out through the distribution of online questionnaires to 170 respondents who are Apple smartphone users and domiciled in DKI Jakarta. The sampling technique used is non-probability sampling with the purposive sampling method. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method with the help of SmartPLS 4.1 software. The results of the study show that Brand Trust, Price, and Product Quality have a positive and significant effect on Apple smartphone purchase decisions in DKI Jakarta, respectively. The Price variable was the most dominant variable, followed by Brand Trust, while Product Quality had the least influence among the three independent variables. The R-Square value of 0.711 indicates that 71.1% of the variation in Purchase Decisions can be explained by these three variables, while the remaining 28.9% is influenced by other factors outside of this study. Managerially, these findings indicate that Apple needs to maintain a competitive pricing strategy through promotional and installment programs, strengthen consumer trust through after-sales service and data security, and continue to improve product quality to encourage purchase decisions, especially in the DKI Jakarta area.

Keywords: *Brand Trust, Price, Product Quality, Purchase Decision, Apple Smartphone.*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SURAT HASIL KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kontribusi Penelitian 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **11**
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Manajemen Pemasaran 11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran 11
2.1.2.1 Tujuan Manajemen Pemasaran 11
2.1.3.1 Bauran Pemasaran 13
2.1.2 Theory Of Planned Behavior 13
2.1.3 Perilaku Konsumen 14
2.1.4 Keputusan Pembelian 15
2.1.5 Brand Trust 19
2.1.6 Harga 21

lib.mercubuana.ac.id

2.1.7 Kualitas Produk 23
2.2 Penelitian Terdahulu 26
2.3 Pengembangan Hipotesis 30
2.4 Kerangka Konseptual 33
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 35
3.1.1 Waktu Penelitian 35
3.1.2 Tempat Penelitian 35
3.2 Desain Penelitian 35
3.3 Definisi dan Operasional Variabel 35
3.3.1 Definisi Variabel 36
3.3.2 Definisi Operasional Variabel 37
3.4 Skala Pengukuran Variabel 40
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 40
3.5.1 Populasi Penelitian 40
3.5.2 Sampel Penelitian 40
3.6 Metode Pengumpulan Data 42
3.7 Metode Analisis 42
3.7.1 Analisis Deskriptif 42
3.7.2 Uji Instrument 43
3.7.3 Analisis Partial Least Squares 44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 47
4.2 Statistik Deskriptif 49
4.2.1 Karakteristik Responden 49
4.2.2 Deskriptif Variabel 52
4.3 Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS) 60
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model) 61
4.3.2 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Inner Model) 67
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 75

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 75
5.2.1 Bagi Perusahaan 75
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya 76
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN..... 84

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Pra Survei Pengaruh *Brand Trust*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna Smartphone Apple di DKI Jakarta)	5
2.1.	Penelitian Terdahulu	26
3.1.	Operasional Variabel	37
3.2.	Skala Pengukuran Likert	40
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	50
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	51
4.5.	Deskriptif Variabel *Brand Trust*	52
4.6.	Deskriptif Variabel Harga	54
4.7.	Deskriptif Variabel Kualitas Produk	56
4.8.	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	58
4.9.	Hasil Pengujian *Outer Loading*	62
4.10.	Hasil Pengujian *Average Variance Extracted* (AVE)	63
4.11.	Hasil Pengujian *Discriminant Validity Haterotrait – Monotrait Ratio* (HTMT)	64
4.12.	Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (*Fornell – Larcker Criterion*)	64
4.13.	Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (*Cross Loadings*)	65
4.14.	Hasil Pengujian *Composite Reliability* (Uji Reabilitas)	66
4.15.	Hasil Pengujian *R – Square*	67
4.16.	Hasil Pengujian *F – Square*	68
4.17.	Hasil Pengujian *Predictive Revelance* (Q^2)	68
4.18.	Hasil Uji Hipotesis	70
4.19.	Hasil Pengujian Model Fit	71

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Data Pengguna *Smartphone* di Indonesia	1
1.2.	Data Perkembangan Pangsa Pasar Android dan IOS di Indonesia	3
2.1.	Kerangka Konseptual	33
4.1	Logo Apple	47
4.2	Hasil Uji PLS – SEM Algoritma	61
4.3	Hasil Pengujian *Boostraping*	69

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuisoner Penelitian	84
2	Jawaban Kuisoner	88
3	Hasil Jawaban Data Diri Responden	106
4	Hasil Jawaban Pernyataan Variabel	107
5	Hasil Pengujian *Outer Model*	111
6	Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Inner Model*)	115

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id