

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN PADA HANDPHONE BLACKBERRY

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen –Strata 1

NAMA : ADRIZAIN

NIM : 4310401-026



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2012

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN PADA HANDPHONE BLACKBERRY

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen –Strata 1

NAMA : ADRIZAIN

NIM : 4310401-026



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2012

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

ya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADRIZAIN  
NIM : 4310401-026  
Program Studi : Manajemen S-1

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah murni hasil karya sendiri , bahan-bahan skripsi ini  
ga saya kutip dari buku –buku kuliah , apabila saya menyalin karya orang lain, saya akan  
encantumkan sumbernya , saya bersedia dikenai sanksi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat  
enjiplakan).

mikian pernyataan ini saya buat degan sebenar-benarnya

Jakarta 15 september 2011



Adrizain

Nim=4310401-026

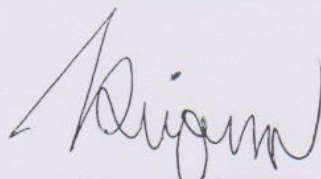
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ADRIZAIN  
Nim : 4310401-026  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian  
Konsumen Pada Handphone Blackberry

Tanggal Lulus Ujian : 15 Maret 2012

Disahkan Oleh

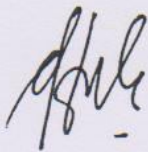
Pembimbing



( Priyono ,SE,MSM )

Tanggal : 26-03-2012

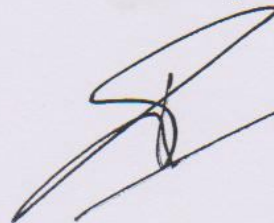
Dekan



( Dr.Wiwik Utami,Ak,MS )

Tanggal :

Ketua Program Studi



( Arief Bowo Prayoga,SE,MM )

Tanggal : 21/3/2012

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi berjudul

**engaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada  
Handphone Blackberry**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

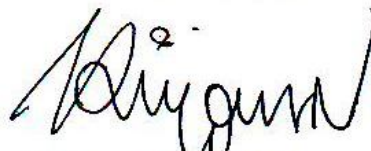
Nama : Adrizain

Nim : 4310401-026

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal : 15 maret 2012

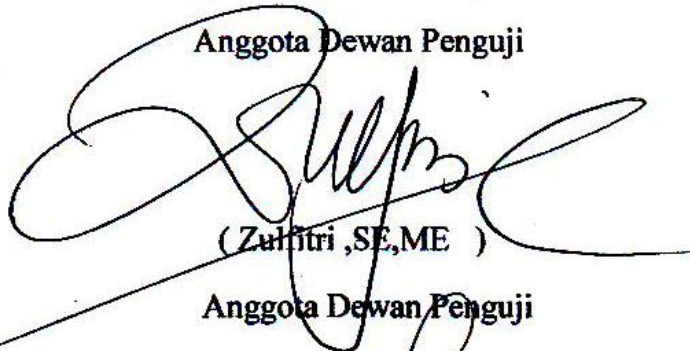
Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



( Priyono, SE,MSM)

Anggota Dewan Penguji



( Zulfitri, SE,ME )

Anggota Dewan Penguji



( Yuhasril, MS.MM )

## Kata Pengantar

Puji serta syukur atas kehadiran Allah atas karunia dan rahmatnya ,sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Handphone blackberry .Terima kasih juga saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya .

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi syarat kelulusan pada program studi manajemen ,fakultas ekonomi Universitas Mercubuana. Penulis menyadari banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak . Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Arisetyanto ,DR,MM Selaku Rektor Universitas Mercubuana
2. Ibu Dr. Wiwik Utami ,Ak,MSSelaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak H.Arief Bowo Prayoga . SE MM. Selaku Ketua Program Studi Jurusan

Manajemen S-1

4. Dosen Pembimbing Skripsi Bpk Priyono ,SE ME , Selaku Dosen Pembimbing  
yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan  
skripsi ini

- 5 .Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang tidak bisa  
saya sebutkan satu persatu

6. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
7. Sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
- 8 .Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Jakarta,12maret2012

( Adrizain )

## DAFTAR ISI

|                                          | Halaman |
|------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i       |
| PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....           | ii      |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....          | iii     |
| LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....    | iv      |
| KATA PENGANTAR .....                     | v       |
| DAFTAR ISI .....                         | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                       | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                    | xi      |
| BAB I PENDAHULUAN                        |         |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....              | 4       |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan penelitian ..... | 4       |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....            | 4       |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....          | 5       |



## BAB II LANDASAN TEORI

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 2.1 Manajemen Pemasaran .....              | 6  |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 6  |
| 2.1.2 Marketing Mix .....                  | 7  |
| 2.1.3 Produk .....                         | 9  |
| 2.1.4 Kualitas Produk .....                | 10 |
| 2.1.5 Target Pasar .....                   | 13 |
| 2.2 Pengembangan Produk .....              | 13 |
| 2.3 Perilaku Konsumen .....                | 14 |
| 2.4 Keputusan Pembelian .....              | 15 |

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Blackberry .....             | 18 |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....              | 19 |
| 3.3 Metode Penelitian .....              | 20 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 20 |
| 3.5 Variabel dan Skala Pengukuran .....  | 22 |
| 3.6 Sumber Data .....                    | 24 |
| 3.7 Teknik dan Pengolahan Data .....     | 24 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.8 Regresi Linear Sederhana .....                                                                        | 26 |
| 3.9 Koefisien Determinasi .....                                                                           | 26 |
| 3.10 Hipotesis .....                                                                                      | 27 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN                                                                            |    |
| 4.1 Analisis Karakteristik dan Hasil Penelitian .....                                                     | 28 |
| 4.2 Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk .....                                                         | 38 |
| 4.3 Hasil Uji Reabilitas X dan Y .....                                                                    | 39 |
| 4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan<br>Pembelian Konsumen Handphone Blackberry ..... | 40 |
| 4.5 Persamaan Garis Linear Sederhana .....                                                                | 42 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis .....                                                                             | 42 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN                                                                                |    |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                      | 46 |
| 5.2 Saran .....                                                                                           | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                      | 48 |
| LAMPIRAN                                                                                                  |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   | Halaman   |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 3.1</b> <b>Operasional Variabel .....</b>                | <b>23</b> |
| <b>Tabel 4.1</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 1 .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>Tabel 4.2.</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 2 .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>Tabel 4.3</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 3 .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>Tabel 4.4</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 4 .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Tabel 4.5</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 5 .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Tabel 4.6</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 6 .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>Tabel 4.7</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 7 .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>Tabel 4.8</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 8 .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>Tabel 4.9</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 9 .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>Tabel 4.10</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 10 .....</b> | <b>34</b> |
| <b>Tabel 4.11</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 11 .....</b> | <b>34</b> |
| <b>Tabel 4.12</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 12 .....</b> | <b>35</b> |
| <b>Tabel 4.13</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 13 .....</b> | <b>35</b> |
| <b>Tabel 4.14</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 14 .....</b> | <b>36</b> |
| <b>Tabel 4.15</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 15 .....</b> | <b>36</b> |
| <b>Tabel 4.16</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 16 .....</b> | <b>37</b> |
| <b>Tabel 4.17</b> <b>Data Hasil Kuesioner Pertanyaan 17 .....</b> | <b>37</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                             |       |    |
|------------|---------------------------------------------|-------|----|
| Gambar 4.1 | Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan $H_0$ | ..... | 45 |
|------------|---------------------------------------------|-------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Kualitas produk dan Keputusan Pembelian ..... |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner Kualitas Produk .....                   |
| Lampiran 3 | Hasil Kuesioner Keputusan Pembelian .....               |