

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI JAKARTA TIMUR**

**(Studi Kasus dilakukan di Bank BNI Cabang RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana**

**Jakarta**



**Nama : Ayu Puspita Sari**

**NIM : 43111110167**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Puspita Sari

NIM : 43111110167

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 20 Oktober 2016



Ayu Puspita Sari

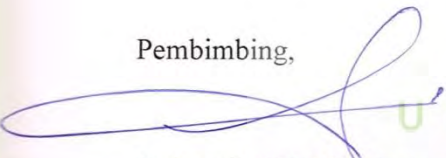
NIM : 43111110167

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Puspita Sari  
NIM : 43111110167  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek , Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keptusan Pembelian *Smartphone* Merek Samsung di Jakarta Timur  
Tanggal Lulus Ujian :

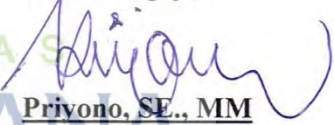
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

  
Yuhasril, SE.,ME


Tanggal : 5-11-2016

Ketua Penguji,

  
Privono, SE., MM

Tanggal :

Dekan,

  
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

  
Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal : 17/12 2016

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunianya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ Pengaruh Citra Merek (Brand Image), Harga, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung di Jakarta Timur”.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Yth. Bapak Yuhasril SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing Penulis dalam penulisan skripsi ini, dan selain dosen pembimbing penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta ,

2. Yth. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
3. Yth. Ibu Dr.Rina Astini SE.,MM. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen,
4. Kepada Yth. Bapak Priyono SE.,MM dan Bapak Zulfitri SE., MM. Selaku dosen penguji Sidang.
5. Kepada Yth. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercubuana yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu, yang terlibat dalam menjalankan perkuliahan selama di Universitas Mercu Buana,
6. Kepada yang tercinta Suami dan Anak saya, Demi Sukma Dikara SE. dan Delova Mahardika Sukmadikara,
7. Kedua Orang Tua saya yang begitu mendukung langkah saya dalam melanjutkan studi S1,
8. Kepada yang tersayang kakak dan adik tercinta atas segala bantuannya, Bima Sakti Tejo Prabowo ST.,MM., Deasy Novita Sari, Deasy Novianti, Dodi Sukma Dikara, Winda Widya Sari dan Windy Widya Sari Spd.,
9. Kepada Sahabat sejati yang sudah membantu segala kegiatan saya yaitu : Ahmad Nawawi SE., Adityo Heri Wicaksono SE., Zelica Fitria Rahman SE., *“Thanks You All my Best Friend”*,
10. Yth seluruh staf Universitas Mercubuana,
11. Yth Para petugas perpustakaan Universitas Mercu Buana untuk semua pinjaman bukunya.

12. Untuk seluruh teman – teman angkatan 2011 yang sudah berjuang bersama.

Akhirnya, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amiin.



Jakarta, 20 Oktober 2016,

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kontribusi Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Pustaka.....	7

1. Konsep dan Teori .....	7
a. Citra Merek (Brand Image).....	7
a.1. Dimensi Citra Merek .....	8
a.2. Cara Memenuhi Keunggulan asosiasi Merek.....	10
b. Harga .....	11
b.1. Dimensi Harga .....	12
c. Kualitas Produk.....	14
c.1. Dimensi Kualitas Produk.....	17
d. Keputusan Pembelian .....	18
d.1. Dimensi Keputusan Pembelian .....	22
2. Penelitian Terdahulu .....	26
B. KERANGKA PEMIKIRAN .....	29
C. HIPOTESA.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Waktu dan Tempat Penelitiran.....	31
B. Desain Penelitian.....	32
C. Defenisi Operasional Variabel .....	34
D. Populasi dan Sample Penelitian .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Jenis Dan Sumber Data .....	41
G. Metode Analisis .....	41
1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	42
2. Uji Normalitas.....	43



3. Uji Multikolinieritas.....	43
4. Uji Heteroskedatisitas .....	43
5. Analisa Regresi Linier Berganda .....	44
6. Uji F (Uji Serempak).....	44
7. Uji t (Uji Parsial).....	44
8. Uji Determinasi 2 .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>47</b>
1. Uji Instrumen .....	49
a. Uji Validitas .....	49
b. Uji Realibilitas .....	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolinieritas.....	56
c. Uji Heteroskedatisitas .....	57
3. Analisa Regresi Linier Berganda .....	59
4. Uji F (Uji Serempak).....	62
5. Uji t (Uji Parsial).....	63
6. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	66
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>67</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>70</b>

B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN 1 ANGKET PENELITIAN .....	75
LAMPIRAN 2 REKAP KUESIONER .....	80
LAMPIRAN 3 DATA OLAHAN SPSS .....	84



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pertumbuhan Penjualan <i>Smartphone</i> .....	3
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	26
3.1	Defenisi Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	36
3.2	Definisi Operasional Variabel Harga.....	36
3.3	Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	37
3.4	Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	38
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.3	Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	50
4.4	Hasil Uji Validitas Harga .....	51
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	51
4.6	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	52
4.7	Tabel Realibilitas Tiap Variabel .....	53
4.8	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	55
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
4.10	Descriptive Statistic .....	59
4.11	Correlations .....	60
4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	61
4.13	Tabel Anova .....	63
4.14	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	64
4.15	Hasil Uji Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Proses Menentukan Keputusan Pembelian .....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	28
4.1	Grafik Normal Probability Plot (P-P Plot).....	54
4.2	Diagram Scatter Plot .....	56



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	75
Lampiran 2	Rekap Data Kuesioner.....	80
Lampiran 3	Hasil Iji Data SPSS.....	84

