



**PENGARUH CITRA MEREK,  
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA *SMARTPHONE*  
SAMSUNG DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD REVA ANDRIAN**

**1810111101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
2022**



**PENGARUH CITRA MEREK,  
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA *SMARTPHONE*  
SAMSUNG DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

**SKRIPSI**

**Digunakan Sebagai Salah Satu Syarat Skripsi Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**MUHAMMAD REVA ANDRIAN**

**1810111101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi Ini Adalah Hasil Karya Sendiri Dan Semua Sumber Yang  
Dikutip Maupun Yang Dirujuk Telah Saya Nyatakan Dengan Benar

Nama : Muhammad Reva Andrian

Nim : 1810111101

Bilamana Dikemudian Hari Ditemukan Ketidaksesuaian Dengan  
Pernyataan Saya Ini, Maka Dari Itu Saya Bersedia Dituntut Dan  
Diproses Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Reva Andrian

**PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI**  
**UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reva Andrian  
Nim : 1810111101  
Fakultas : Ekonomi  
Programa Studi : Manajemen Program Sarjana  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga  
Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung  
(Studi Kasus Pada Pengguna Smartphone Samsung di Jakarta Timur)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 20 Juni 2022

Yang menyatakan



Muhammad Reva Andrian



*The Influence of Brand Image, Product Quality, and Price  
on Purchasing Decision of Samsung Smartphones  
(Case Study on Samsung Smartphones Users in The City of East Jakarta)*

By Muhammad Reva Andrian

*Abstract*

*This research model is a quantitative research that aims to determine and prove the effect of Brand Image, Product Quality, and Price on Purchasing Decisions of Samsung smartphones. This study uses the people of east Jakarta as a sample and the number of samples used is 100 respondents with the Non-Probability Sampling method with purposive type. The data collection technique uses a questionnaire using the Google Form Platform. The test tool used is Partial Least Square (PLS) as a test tool. The test used in this study is the statistical R test, Q test, F test and T test. The results of this study are Brand Image and Product Quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, while price have no and no significant effect on purchasing decisions on Samsung smartphones.*

**Keyword:** *Purchase Decision, Brand Image, Product Quality. Price*

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga  
Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung  
(Studi Kasus pada Pengguna Smartphone Samsung di Kota Jakarta Timur)**

Oleh Muhammad Reva Andrian

Abstrak

Model penelitian ini ialah riset kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra merek terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung. Penelitian ini menggunakan masyarakat Jakarta Timur sebagai populasi penelitian dan jumlah sampel yang dipakai ialah 100 responden dengan metode Non-Probability Sampling dengan jenis Purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner engan menggunakan *Platform Google Form*. Alat uji yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat uji. Pengujian yang dipakai riset ini ialah uji R, uji Q, uji F, dan Uji T. Hasil penelitian ini adalah Citra Merek dan Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada Keputusan Pembelian sedangkan Harga tidak mempunyai pengaruh dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone Samsung*.

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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Rabu , tanggal 06 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Reva Andrian

No.Pokok Mahasiswa : 1810111101

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung (Studi Kasus Pada Pengguna Smartphone di Kota Jakarta Timur)**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1. ....
2	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota I	2. ....
3	Rosalii, SE, MM	Anggota II **)	3. ....

Keterangan

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juli 2022

Mengsahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## **PRAKATA**

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, melalui nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* Samsung di Jakarta Timur)” tanpa adanya kendala berarti.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara ,SE.,Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Rosali Sembiring, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing selaku yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang bermanfaat bagi keberlanjutan penulisan karya tulis ini.

Di samping itu, penulis juga berterimakasih kepada orang tua, saudara, teman-teman, dan pendukung lainnya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan.

Penulis mohon maaf atas segala kekeliruan yang sangat mungkin terjadi pada penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan seluruh pembaca.

Jakarta, 30 Maret 2022

Muhammad Reva Andrian

1810111101

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	6
I.3. Tujuan Penelitian .....	7
I.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1. Landasan Teori .....	8
II.1.1. Manajemen Pemasaran .....	8
II.1.2. Keputusan Pembelian .....	9
II.1.2.1. Definisi Keputusan Pembelian .....	9
II.1.2.2. Tahap-tahap Keputusan Pembelian .....	10
II.1.2.3. Struktur Keputusan Pembelian .....	13
II.1.2.4. Tipe Pengambilan Keputusan Pembelian.....	15
II.1.2.5. Indikator Keputusan Pembelian .....	16
II.1.3. Citra Merek.....	17
II.1.3.1. Definisi Citra Merek.....	17
II.1.3.2. Dimensi Citra Merek .....	19

II.1.4. Kualitas Produk .....	19
II.1.4.1. Pengertian Kualitas Produk .....	19
II.1.4.2. Indikator Kualitas Produk.....	20
II.1.5. Harga .....	21
II.1.5.1. Definisi Harga .....	21
II.1.5.2. Tujuan Penetapan Harga.....	22
II.1.5.3. Indikator Harga.....	23
II.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
II.3. Model Penelitian Empiris .....	28
II.3.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
II.3.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	29
II.3.3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	29
II.4. Hipotesis .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
III.1.1. Definisi Operasional.....	31
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	31
III.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
III.2.1. Populasi.....	32
III.2.2. Sampel.....	32
III.3. Teknik Pengumpulan Data .....	33
III.3.1. Jenis Data .....	33
III.3.2. Sumber Data.....	34
III.3.3. Pengumpulan Data .....	34
III.4. Teknik Analisis Data.....	35
III.4.1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	35
III.4.2. Teknik Analisis Data Inferensial.....	37
III.5. Uji Hipotesis .....	42
III.5.1. Uji <i>F-Square</i> .....	42
III.5.2. Uji <i>T-Square</i> .....	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	44

IV.1.1 Profil Perusahaan Samsung .....	44
IV.2. Deskripsi Data Penelitian.....	46
IV.2.1. Deskripsi Data Responden.....	46
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	49
IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis .....	53
IV.3.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	53
IV.3.1.1. Uji Validitas Konvergen .....	53
IV.3.1.2. Uji Validitas Divergen .....	55
IV.3.1.3. Uji Reliabilitas .....	56
IV.3.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	57
IV.3.2.1. <i>Uji R-Square</i> .....	57
IV.3.2.2. <i>Uji Q Square</i> .....	58
IV.3.4. Uji Hipotesis .....	59
IV.3.4.1. <i>Uji F-Square</i> .....	59
IV.3.4.2. <i>Uji T Square</i> .....	59
IV.4. Pembahasan.....	61
IV.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
IV.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	66
V.1. Kesimpulan .....	66
V.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
RIWAYAT HIDUP.....	72
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penjualan <i>Smartphone</i> di Indonesia.....	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	27
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4. Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen.....	35
Tabel 6. Penilaian Jawaban Kueioner.....	36
Tabel 7. Nilai <i>loading factor</i> .....	37
Tabel 8. Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	41
Tabel 9. Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 10. Kriteria responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 11. Kriteria responden berdasarkan pekerjaan.....	47
Tabel 12. Kriteria responden berdasarkan domisili .....	47
Tabel 13. Kriteria responden berdasarkan pendapatan atau upah per bulan.....	48
Tabel 14. Hasil indeks tanggapan responden terhadap keputusan pembelian .....	49
Tabel 15. Hasil indeks tanggapan responden terhadap citra merek.....	50
Tabel 16. Hasil indeks tanggapan responden terhadap kualitas produk .....	51
Tabel 17. Hasil indeks tanggapan responden terhadap harga .....	52
Tabel 18. <i>Loading Factor</i> .....	54
Tabel 19 AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ) .....	54
Tabel 20 <i>Cross Loading</i> .....	55
Tabel 21 <i>Cronbach's Alpha dan Composite</i> .....	56
Tabel 22 <i>R-Square</i> .....	58
Tabel 23 <i>Q--Square</i> .....	58
Tabel 24 T-Square.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pengguna <i>Smartphone Aktif di Indonesia</i> .....	1
Gambar 2 <i>Top Brand Smartphone</i> di Indonesia Tahun 2021 .....	3
Gambar 3 Samsung <i>Z-series</i> .....	5
Gambar 4 Model Penelitian Empiris.....	29
Gambar 5 Langkah-langkah PLS .....	38
Gambar 6 <i>Inner Model</i> .....	39
Gambar 7 <i>Outer Model</i> .....	39
Gambar 8 Kerangka Model Penelitian.....	40
Gambar 9 <i>Inner Model</i> Penelitian.....	53
Gambar 10 <i>Outer Model</i> Penelitian .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Data Kuesioner 100 Responden .....	78
Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif .....	85
Lampiran 4 Model Pengukuran.....	86
Lampiran 5 Hasil Output Smart PLS .....	87
Lampiran 6 Turnitin .....	90