



**ANALISIS KUALITAS PRODUK HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
SAMSUNG *GALAXY* SERI A**

SKRIPSI

EMMANUEL ADHIENO W 191011114

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

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah nyatakan dengan benar.

Nama : Emmanuel Adhiseno W.

NIM : 1910111114

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2023

Yang menyatakan,



Emmanuel Adhiseno W.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Emmanuel Adhiseno Wahyukusumo
NIM. : 1910111114
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
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 :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK SAMSUNG
GALAXY SERI A**

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 : 16 Juli 2023
Yang menyatakan



(Emmanuel Adhiseno W.)

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PRODUK HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
SAMSUNG GALAXY SERI A**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
EMMANUEL ADHISENO WAHYUKUSUMO 1910111114

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Juni 2023
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS., MBA., CWM

Ketua Penguji



Dra. Bernadin Dwi M, MM

Penguji I



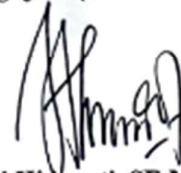
Dr. Jubaedah SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D

Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, SE, MM.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juli 2023

PRICE AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION ON SAMSUNG GALAXY SERIES A PRODUCTS

By Emmanuel Adhiseno W

ABSTRACT

In the era of globalization all fields in human life are always developing, one of the most rapid developments is in the field of technology, this development creates a tool to help humans to communicate with one another without space and time limitations, this tool is a smartphone. Smartphones themselves are also experiencing changes starting from form, features, capabilities, to functionality. One of the biggest smartphone manufacturers in the world is Samsung. This brand has a great reputation among the public because it often creates quality, affordable and varied products. The purpose of this research was to analyze product quality, price and brand image on customer satisfaction on Samsung Galaxy A series products. The research approach was carried out using quantitative methods and the data was collected through questionnaires distributed to 100 respondents who have Samsung Galaxy A series products. Data collection was carried out using Google Forms with purposive sampling. The analysis carried out in this study uses the SmartPLS version 4.0 application and the three-box method. The results showed that product quality had a positive and significant influence on customer satisfaction, price had a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand image had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Brand Image*

ANALISIS KUALITAS PRODUK HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK SAMSUNG GALAXY SERI A

Oleh Emmanuel Adhiseno W

ABSTRAK

Di era globalisasi seluruh bidang yang ada di dalam kehidupan manusia selalu berkembang, salah satu perkembangan paling pesat adalah di bidang teknologi, perkembangan ini menciptakan sebuah alat dalam membantu manusia untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain tanpa Batasan ruang dan waktu, alat ini adalah smartphone. Smartphone sendiri juga mengalami perubahan mulai dari bentuk, fitur, kemampuan, hingga fungsionalitas. Salah satu produsen smartphone terbesar di dunia adalah Samsung. Merek ini memiliki reputasi yang besar di kalangan masyarakat karena sering menciptakan produk yang berkualitas, terjangkau, dan bervariasi. Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada produk Samsung Galaxy seri A. Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif serta datanya diambil melalui kuisioner yang disebar kepada 100 responden yang memiliki produk Samsung Galaxy seri A. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form dengan purposive sampling. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SmartPLS versi 4.0 dan metode *three-box*. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Citra Merek



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 27 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Emmanuel Adhiseno Wahyukusumo

No.Pokok Mahasiswa : 1910111114

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Kualitas Produk Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Samsung Galaxy Seri A

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1.
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2023

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodik Manajemen S.1

Siti Halimat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya peneliti membuat penelitian berjudul “Analisis Kualitas Produk Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Samsung Galaxy Seri A”.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Siti Hidayati S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan ilmu untuk memberikan arahan dan saran- saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.

Selain itu saya juga berterima kasih kepada ayah, ibu, adik-adik, dan seluruh keluarga saya yang selalu memberi saya dukungan dalam menyelesaikan skripsi. Peneliti juga sangat berterima kasih Seluruh teman - teman saya yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan usulan penelitian skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif sehingga dapat membantu peneliti dalam menyempurnakan usulan penelitian ini.

Jakarta, 16 Juli 2023



Emmanuel Adhiseno W.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
PERNYATAAN ORISINALITAS	I
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	<u>II</u>
LEMBAR PENGESAHAN PRODUCT QUALITY ANALYSIS OF PRICE AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION ON SAMSUNG GALAXY SERIES A PRODUCTS	III
<i>ABSTRACT</i>	IV
ABSTRAK	V
.....	VI
PRAKATA	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4 Kualitas Produk	11
2.1.5 Harga	14
2.1.6 Citra Merek	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Model Penelitian Empiris	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	24

2.3.2	Model Penelitian	25
2.4	Hipotesis.....	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4	Teknik Analisis Data	31
3.4.1	Statistik Deskriptif.....	31
3.4.2	Analisis Data Inferensial	33
3.4.3	Uji Validitas	36
3.4.4	Uji Reliabilitas	37
3.4.5	Uji Hipotesis	37
	Uji T-Statistik.....	37
	Uji Koefisien Determinan (R^2)	38
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2	Deskripsi Data Responden	41
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	44
4.4	Pembahasan	54
4.5	Keterbatasan Penelitian	59
BAB V.....	60
SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
Riwayat Hidup	65
Daftar Lampiran	66
Lampiran 1. Kuisisioner	66
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	70

Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif	84
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.0	87
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matrix Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 3. Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 5. Teknik Penilaian	31
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks.....	33
Tabel 7. Deskripsi Usia Responden	41
Tabel 8. Deskripsi Domisili Responden	42
Tabel 9. Indeks Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 10. Indeks Kualitas Produk.....	43
Tabel 11. Indeks Harga	43
Tabel 12. Indeks Citra Merek.....	44
Tabel 13. Convergent Validity (Loading Factor).....	46
Tabel 14. Average Variance Extracted (AVE)	47
Tabel 15. Cross Loadings.....	47
Tabel 16. Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reability	50
Tabel 17. Hasil uji T.....	51
Tabel 18. R Square dan Adjusted R Square.....	53
Tabel 19. Hasil Uji Q Square	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peningkatan pengguna smartphone	3
Gambar 2. Penjualan smartphone Samsung tahun 2022.....	4
Gambar 3. Model Penelitian	25
Gambar 4. Inner Model	34
Gambar 5. Outer Model	34
Gambar 6. Kerangka Diagram Jalur.....	35
Gambar 7. Logo Samsung.....	39
Gambar 8. Jenis Smartphone Samsung.....	40
Gambar 9. Outer Model Loading Factor.....	45
Gambar 10. Inner Model	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner
- Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil *Output* SmartPLS 4.0
- Lampiran 5. Hasil Turnitin