

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LAPTOP ACER
DI WILAYAH SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

DWINANDA FIRMAN HAKIM
17012010280/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LAPTOP ACER DI WILAYAH
SURABAYA**

Oleh

DWINANDA FIRMAN HAKIM

17012010280 / FEB / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh
Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 5 Januari 2022

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Manajemen

Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Dosen Pembimbing

Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, M.M
NIP. 19631009199103200

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21 JAN 2022

Prof. Dr. Saymsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang berjudul

“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LAPTOP ACER DI WILAYAH SURABAYA”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran, petunjuk, serta dorongan moral yang sangat berguna bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastris Irbayuni, SE, MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, M.M, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan.
6. Bapak Daniel Ferdianta dan Ibu Agustyani Dianawati, selaku orang tua penulis yang telah membesarkan, merawat, memberikan kasih sayang, semangat, doa, juga dukungan moril maupun materiil dan selalu sayang dalam keadaan apapun.
7. Teman-teman dari awal perkuliahan terutama Elfira yang banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi, memberikan dukungan dan semangat.
8. Saudara-saudara “RUTINITAS” terutama Anis yang menjadi icon dan selalu mengajak teman-teman semuanya untuk berkumpul dikantin bersama selama masa perkuliahan, semoga sukses selalu semuanya kawan.

9. Sahabat dan teman-teman UKM Futsal UPN Jawa Timur yang menjadi teman di luar kegiatan perkuliahan.
10. Teman-teman seperbimbingan yang telah memberi semangat dan membantu satu sama lain.
11. Teman-teman kampus yang sampai sekarang masih menjaga tali silaturahmi Anis, Adib, Syahda, Leli, Sandi, Dll.
12. Diriku sendiri, karena telah berhasil menghadapi banyaknya masalah selama menyelesaikan usulan penelitian ini, berhasil menyelesaikan semua ini untuk datang di kehidupan nyata. Terimakasih karena kamu berhasil melewatinya dan akan menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.
13. Semua pihak penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu hingga terselesainya skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Merek	15
2.2.2 Citra Merek	15
2.2.3 Kualitas Produk	19
2.2.4 Keputusan Pembelian	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian ...	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	28
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1 Variabel Independen (X)	29
3.1.2 Variabel Dependen (Y)	30
3.1.3 Pengukuran Variabel	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Jenis Data	33

3.3.2	Sumber Data	34
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	34
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.4.1	Uji Validitas	34
3.4.2	Uji Reliabilitas	35
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.5.1	Teknik Analisis Data	35
3.5.2	Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif	37
3.5.3	Cara Kerja PLS	38
3.5.4	Langkah-langkah PLS	39
3.5.5	Asumsi PLS	45
3.5.6	Ukuran Sampel	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1	Karakteristik Responden	49
4.2.2	Deskripsi Hasil Variabel Citra Merek (X1)	50
4.2.3	Deskripsi Hasil Variabel Kualitas Produk (X2)	51
4.2.4	Deskripsi Hasil Variabel Keputusan Pembelian (Y1)	53
4.3	Analisis Data	55
4.3.1	Evaluasi Uji Outlier	55
4.3.2	Interprestasi Hasil PLS	56
4.4	Pembahasan	64
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Principal Factor (Reflective) Model.....	38
Gambar 3.2	Diagram Jalur Partial Least Square.....	40
Gambar 4.11	Gambar Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Laptop Acer.....	6
Tabel 1.2	Top Brand Index Kategori Notebook/Laptop/Netbook Tahun 2019-2021.....	7
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	50
Tabel 4.3	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk...	51
Tabel 4.4	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	53
Tabel 4.5	Residuals Statistics	55
Tabel 4.6	Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	57
Tabel 4.7	Cross loading	58
Tabel 4.8	Average variance extracted (AVE).....	59
Tabel 4.9	Composite Reliability	60
Tabel 4.10	Latent Variable Correlations	60
Tabel 4.11	R-square	62
Tabel 4.12	Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	63

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LAPTOP ACER
DI WILAYAH SURABAYA**

Oleh:

DWINANDA FIRMAN HAKIM
17012010280/FEB/EM

Abstraksi

Di era digital laptop merupakan teknologi yang dibutuhkan oleh semua orang, baik dunia pendidikan maupun dunia kerja. Di industri teknologi yang sangat pesat perkembangannya menyebabkan banyaknya persaingan di kalangan produsen laptop. Dengan banyaknya persaingan produk laptop di pasaran menyebabkan *market share* produk laptop Acer menurun pada tahun 2020 dan 2021. Oleh karena itu peneliti merumuskan permasalahan apakah citra merek dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk laptop Acer di wilayah Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah Surabaya dan pengguna produk laptop Acer, sebanyak 72 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Mekanisme yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan sampel metode *Purposive Sampling*. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk laptop Acer di wilayah Surabaya.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian