

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE  
SAMSUNG DI KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh:**

**Aditya Muhammad  
NPM 18012010260/ FEB/ EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2023**

**SKRIPSI**

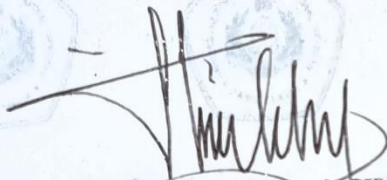
**PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE  
SAMSUNG DI KABUPATEN GRESIK**

**Disusun Oleh :**

**ADITYA MUHAMMAD**  
**18012010260 / FEB / EM**

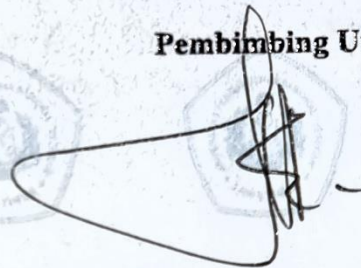
**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 13 September 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Pembimbing Utama**



**Ugv Soebiantoro, S.E., M.M.**  
**NIP. 19670818202121001**

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



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
**NIP. 196304201991032001**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG DI KABUPATEN GRESIK**

**Disusun Oleh :**

**ADITYA MUHAMMAD**  
**18012010260 / FEB / EM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah model dari citra merek dan persepsi kualitas produk memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian produk smartphone Samsung. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen Masyarakat Gresik yang memiliki smartphone merek Samsung dengan jumlah sampel 80 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dan menggunakan partial least square sebagai alat analisis data. Dari hasil penelitian didapat bahwa citra merek dan persepsi kualitas produk memberikan dampak yang besar terhadap keputusan pembelian produk smartphone Samsung yang mana semakin masyarakat Gresik melakukan pembelian produk smartphone Samsung dan juga semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka masyarakat Gresik melakukan pembelian produk smartphone Samsung

**Kata Kunci :Citra Merek, Persepsi Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditya Muhammad  
NPM : 18012010260  
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Kabupaten Gresik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 13 September 2024  
Yang Menyatakan



( Aditya Muhammad )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Kabupaten Gresik “**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam peneliaian dan kelulusan program Pendidikan Strata 1 Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.

Pada Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikansupport, bantuan, serta bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik. Diantaranya adalah :

1. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional“Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si, CRP. selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani,S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang ikut serta membantu

proses pengerjaan usulan penelitian.

6. Kedua Orang Tua beserta Keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materil dalam penyusunan skripsi.
7. Teman-teman, dan Sahabat Google yang selalu memberikan bantuan dan support dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Serta pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini serta masih banyak membutuhkan perbaikan dan koreksi untuk disempurnakan. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang membangun untuk penyempurnaan kedepannya. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Gresik, 21 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teori .....	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.2 Brand (Merek).....	12
2.2.3 Citra Merek .....	13
2.2.4 Indikator Citra Merek .....	13
2.2.5 Persepsi Kualitas Produk .....	14
2.2.6 Indikator Persepsi Kualitas Produk .....	14
2.2.7 Keputusan Pembelian.....	16
2.2.8 Indikator Keputusan Pembelian.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	17

2.3.1 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Keputusan Pembelian .....	17
2.3.2 Hubungan Antara Persepsi Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian.....	18
2.4 Kerangka Konseptual .....	20
2.5 Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Definisi Operasioanl dan Pengukuran Variabel .....	21
3.1.1 Citra Merek (X1).....	21
3.1.2 Persepsi Kualitas Produk (X2) .....	21
3.1.3 Keputusan Pembelian (Y) .....	22
3.2 Pengukuran Variabel .....	22
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi .....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Teknik Pegumpulan Data .....	24
3.4.1 Jenis Data .....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.6.1 Uji Validitas .....	26
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.7 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	27
3.7.1 Teknik Analisis .....	27
3.7.2 Kegunaan Metode PLS.....	28
3.7.3 Cara Kerja PLS .....	28
3.7.4 Model Spesifikasi PLS .....	29



3.7.5 Langkah-langkah PLS .....	29
3.8 Ukuran sampel.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.2 Karakteristik dan Deskriptif Responden .....	40
4.2.1 Karakteristik Responden .....	40
4.2.2 Deskripsi Responden Variabel Citra Merek (X1).....	43
4.2.3 Deskripsi Responden Variabel Persepsi Kualitas Produk (X2) .....	45
4.2.4 Deskripsi Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) ...	47
4.3 Interpretasi Hasil PLS .....	48
4.3.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) ..	48
4.3.2 Analisis Model PLS .....	53
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	53
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	55
4.4 Pembahasan.....	55
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	55
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>KUISIONER PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkiraan Pengguna Smartphone .....	2
Gambar 1. 2 Produk Samsung Galaxy S23 Ultra.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 3. 1 Kerangka Model Struktur.....	31
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R- Square .....	53
Gambar 4. 2 Model Struktural .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TopBrand Award 2020-2023 .....	3
Tabel 1. 2 Data pengiriman, Pangsa Pasar, dan Pertumbuhan YoY Smartphone Tahun 2022-2033 di Indonesia.....	4
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel.....	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	43
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2) .....	45
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	47
Tabel 4. 7 Outer Loading .....	49
Tabel 4. 8 Latent Variable Correlations .....	50
Tabel 4. 9 Cross Loading .....	50
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE) .....	51
Tabel 4. 11 Composite Reliability .....	52
Tabel 4. 12 R-Square.....	54
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis .....	55