

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN VARIABEL MEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG**

(Studi Kasus : Samsung Galaxy S25 Ultra)

SKRIPSI



Diajukan oleh:

ALFIN RIZKI BAGUS PERMADI

21032010198

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN VARIABEL MEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG
(Studi Kasus : Samsung Galaxy S25 Ultra)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

ALFIN RIZKI BAGUS PERMADI

NPM. 21032010198

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN VARIABEL MEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG
(Studi Kasus : Samsung Galaxy S25 Ultra)**

Disusun Oleh:

ALFIN RIZKI BAGUS PERMADI
21032010198

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 10 September 2025

Tim Penguji:

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031001

2.

Ir. Jounil Aidil SZS., MT
NIP. 196203181993031001

Pembimbing:

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 196504031991032001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Alfin Rizki Bagus Permadi
NPM : 21032010198
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode September, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN
VARIABEL MEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG (Studi Kasus : Samsung
Galaxy S25 Ultra)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Ir. Joumil Aidil SZS., MT.

(
(
(

Surabaya, 10 September 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfin Rizki Bagus Permadi
NPM : 21032010198
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 September 2025

Yang Membuat pernyataan



Alfin Rizki Bagus Permadi

NPM. 21032010198

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Mediasi Keputusan Pembelian Pada Produk Smartphone Samsung (Studi Kasus : Samsung Galaxy S25 Ultra), sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional —Veteran Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan pengarahannya, petunjuk, dukungan, bantuannya, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir, Rusindiyanto, M.T. selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, MM.. selaku Dosen Pembimbing dari Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang membantu dalam pembenahan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri serta staff yang membantu proses administrasi untuk mencapai tugas akhir ini.
7. Ayah tersayang, Ayahanda Sutarto. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, terimakasih telah mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana. Semoga sehat selalu dan panjang umur ayah, tunggu anak bungsumu ini sukses dan membahagiakanmu.
8. Ibunda tersayang, Almarhumah Ibu Dewi Arifah. Seseorang yang biasa peneliti sebut ibu yang selalu penulis rindukan, perempuan terhebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan untuk ibu sebagai perwujudan terakhir setelah engkau pergi. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin membahagiakan dan menyampaikan rasa rindu, terimakasih, serta permohonan maaf. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada ibu.
9. Mbak “E”, terimakasih atas dukungan, semangat, motivasi serta menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses

penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir dan mendapatkan gelar sarjana.

10. Teman-teman saya Teknik Industri Angkatan 2021 “SINCERE”. Terima kasih selalu membantu, mendukung, dan memberikan semangat selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi. Semoga kalian mendapatkan kelancaran dalam meraih kesuksesan.
11. Terakhir, ucapan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan yang diluar keadaan dan tidak pernah merasa putus asa maupun menyerah sesulit apapun kondisi yang dihadapi

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas amal perbuatan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Besar harapan penulis agar hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu bagi pembaca.

Surabaya, 29 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Asumsi – Asumsi	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pemasaran	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	16
2.2 Kualitas Produk.....	19
2.3 Citra Merek	22
2.3.1 Pengertian Citra	22
2.3.2 Pengertian Merek	23
2.3.3 Pengertian Citra Merek	24
2.4 Keputusan Pembelian.....	26
2.5 Pembelian Ulang.....	28
2.6 Tipe-Tipe <i>Smartphone</i> Samsung dan Spesifikasi	29
2.7 AMOS (Analysis of Moment Structure).....	33
2.8 Structural Equation Modeling (SEM)	35
2.9 Macam – Macam Model	37
2.10 Proses Analisis SEM.....	41

2.11	Gambar Konvensi SEM	43
2.12	Hipotesis Penelitian	45
2.13	Penelitian Terdahulu	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	48
3.2.1.	Definisi Operasional Variabel.....	49
3.3	Pengumpulan Data	50
3.4	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Pembuatan Path Diagram.....	58
4.2	Penyusunan Kuisisioner	58
4.3	Penyebaran Kuisisioner	59
4.4	Pengumpulan Data	59
4.5	Stratifikasi Responden	60
4.6	Pengolahan Data Kuisisioner.....	61
4.6.1	Uji Kecukupan Data.....	61
4.6.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	61
4.7	Konversi Path Diagram.....	62
a.	Persamaan Pengukuran (<i>Measurement Model</i>).....	62
b.	Persamaan Struktural (<i>Structural Model</i>)	62
c.	Model Modifikasi (<i>Modification Model</i>).....	62
4.7.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	62
4.7.1.1	<i>Uji Goodness of Fit</i>	62
4.7.1.2	Uji Validitas	64
4.7.1.3	Uji Signifikansi	65
4.7.1.4	Uji Korelasi	66
4.7.1.5	Uji Reliabilitas	67
4.7.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	69
4.7.2.1	Uji Goodness of Fit	69
4.7.3	Persamaan Pengukuran <i>Modification Model</i>	72
4.7.3.1	<i>Uji Goodness of Fit</i>	72
4.7.3.2	Uji Validitas	74
4.7.3.3	Uji Signifikansi	75

4.7.3.4	Uji Reliabilitas	76
4.7.3.5	Interpretasi Model	78
4.8	Persamaan Simultan	78
4.9	Uji Hipotesis	80
4.9.1	Hipotesis Ke-1	81
4.9.2	Hipotesis Ke-2	82
4.9.3	Hipotesis Ke-3	82
4.9.4	Hipotesis Ke-4	83
4.9.5	Hipotesis Ke-5	84
4.10	Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data penjualan smartphone di Indonesia tahun 2023-2025	2
Tabel 2. 1 Jenis SEM dan Software yang sesuai	34
Tabel 2. 2 Keputusan Penggunaan SEM.....	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 4. 1 Rentang dan Kategori	60
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Indikator	60
Tabel 4. 3 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i>	62
Tabel 4. 4 Uji Validitas, Uji Signifikansi dan <i>Regression Weights Measurement Model</i>	64
Tabel 4. 5 Uji Korelasi.....	66
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 7 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Structural Model</i>	69
Tabel 4. 8 <i>Covariances</i>	70
Tabel 4. 9 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Modification Model</i>	72
Tabel 4. 10 Uji Validitas, Uji Signifikansi dan <i>Regression Weights Modification Model</i>	74
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Smartphone Samsung Galaxy S25 Ultra.....	3
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual	6
Gambar 2. 1 Samsung Galaxy A06 5G	29
Gambar 2. 2 Samsung Galaxy A26 5G.....	30
Gambar 2. 3 Samsung Galaxy A56 5G.....	31
Gambar 2. 4 Samsung Galaxy S25 Edge 5G	32
Gambar 2. 5 <i>Measurement model</i> secara menyeluruh	39
Gambar 2. 6 <i>Single Measurement Model</i>	39
Gambar 2. 7 <i>Multiple Measurement Model</i>	40
Gambar 2. 8 Model Prediktif (<i>Casual Model</i>)	40
Gambar 3. 1 Flowchart	53
Gambar 4. 1 Model Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Mediasi Keputusan Pembelian	58
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada Amos	61
Gambar 4. 3 <i>Measurement Model</i> Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Mediasi Keputusan Pembelian.....	63
Gambar 4. 4 <i>Structural Model</i> Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Mediasi Keputusan Pembelian.....	70
Gambar 4. 5 <i>Modification Model</i> Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Mediasi Keputusan Pembelian.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabel Distribusi T

Lampiran 3 Tabel *Chi-Square*

Lampiran 4 *Output Measurement Model*

Lampiran 5 *Output Structural Model*

Lampiran 6 *Output Modification Model*

Lampiran 7 *Standardized Residual*

Lampiran 8 Perhitungan Manual

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian serta dampaknya terhadap pembelian ulang pada konsumen smartphone Samsung Galaxy S25 Ultra. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbantuan software AMOS. Responden penelitian berjumlah 100 orang yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu konsumen yang telah melakukan pembelian minimal dua kali. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya, kualitas produk dan citra merek terbukti berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang, sementara keputusan pembelian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Temuan ini memberikan gambaran bahwa pembelian ulang lebih banyak ditentukan oleh persepsi konsumen terhadap kualitas produk yang konsisten serta citra merek yang kuat, dibandingkan hanya sekadar keputusan pembelian awal. Dengan demikian, keputusan pembelian tidak berfungsi sebagai variabel mediasi yang efektif antara kualitas produk dan citra merek terhadap pembelian ulang. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perusahaan perlu secara konsisten menjaga standar kualitas produk, baik dari aspek desain, daya tahan, maupun kinerja, serta memperkuat citra merek melalui strategi pemasaran dan komunikasi yang tepat.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, SEM*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality and brand image on purchasing decisions and their impact on repeat purchases among consumers of the Samsung Galaxy S25 Ultra smartphone. This study uses a quantitative method with a Structural Equation Modeling (SEM) approach assisted by AMOS software. The study respondents numbered 100 people selected using a purposive sampling technique, namely consumers who have made at least two purchases. The data collection instrument used a questionnaire with a Likert scale of 1–5. The results of the study indicate that product quality does not significantly influence purchasing decisions, while brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions. Furthermore, product quality and brand image are proven to significantly influence repeat purchases, while purchase decisions do not have a significant effect on repeat purchases. These findings illustrate that repeat purchases are more determined by consumers' perceptions of consistent product quality and a strong brand image, rather than just the initial purchase decision. Thus, the purchase decision does not function as an effective mediating variable between product quality and brand image on repeat purchases. The practical implication of this study is that companies need to consistently maintain product quality standards, both in terms of design, durability, and performance, and strengthen brand image through appropriate marketing and communication strategies.

Keywords : *Product Quality, Brand Image, Purchase Decision, Repeat Purchase, SEM*