

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa  
Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**RICKY JOHAN  
18012010223/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa  
Timur)**

**Disusun oleh :**

**RICKY JOHAN**

**18012010223/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 : 26 Juli 2022**

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

**Pembimbing Utama**

**Sulastri Irbayanti, S.E., M.M  
NIP. 196206161989032001**

**Drs. Ec. Supriyono, SE, MM  
NIP. 196106261988031001**

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

5 AUG

**Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.  
NIP. 195908281990031001**

SKRIPSI  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER**  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa  
Timur)

Yang diajukan

**RICKY JOHAN**  
**18012010223/FEB/EM**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Dosen Pembimbing



Drs. Ec. Supriyono, SE, MM  
NIP. 196106261988031001

Tanggal : 19 07 2022

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



Dr. Eko Purwanto, SE, M.Si.  
NIP. 195903291987031001

## LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RICKY JOHAN

NPM : 18012010223

Jurusan : MANAJEMEN

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran”  
Jawa Timur)**

Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 04 Agustus 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Drs. Ec. Supriyono, M.M.  
NIP. 196106261988031001

Yang menyatakan,



Ricky Johan  
NPM.18012010223

## **KATA PENGANTAR**

Puji Tuhan, bersyukur atas penyertaan Tuhan Yesus penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER”**. Penyusunan skripsi ini berguna untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, disampaikan oleh beberapa pihak yang memberikan bantuan, bimbingan, saran, dorongan serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik. Tidak lupa pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk penulis untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi selama bimbingan dalam proses membantu penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen maupun Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

6. Papa, mama, kakak, yang telah memberikan doa dan dukungan, baik moril maupun materi untuk kemajuan serta kelancaran penelitian ini.
7. Seluruh sahabat dan teman peneliti yang telah memberikan saran, semangat dan bantuan untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini sangat diharapkan. Besar harapan semoga mendapat penelitian ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

Surabaya, 7 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.3 Citra Merek .....	12
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	14
2.3 Hubungan antar Variabel.....	15
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian. 15	
2.3.2 Hubungan Antara Citra Merek dengan Keputusan Pembelian .....	16
2.4 Kerangka Konseptual .....	17
2.5 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	18
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	18
3.1.1 Kualias Produk (X1) .....	18
3.1.2 Citra Merek (X2).....	19

3.1.3	Keputusan Pembelian (Y) .....	19
3.2	Pengukuran Variabel .....	20
3.3	Teknik Penentuan Sampel .....	21
3.3.1	Populasi .....	21
3.3.2	Sampel.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4.1	Jenis Data .....	22
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	23
3.5.1	Uji Validitas .....	23
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	23
3.6	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	24
3.6.1	Teknik Analisis Data.....	24
3.6.2	Cara Kerja PLS .....	26
3.6.3	Model Spesifikasi PLS.....	26
3.6.4	Langkah-Langkah PLS.....	27
3.6.5	Asumsi PLS.....	37
3.6.6	Sample Size.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Kualitas Produk (X1) .....	40
4.2.3	Citra Merek (X2).....	42
4.2.4	Keputusan Pembelian (Y) .....	44
4.3	Analisis Data .....	45
4.3.1	Evaluasi Outlier.....	45
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS .....	47
4.4	Pembahasan Penelitian .....	56
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	56
4.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>58</b>



5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
	DAFTAR PUSTAKA .....	60
	LAMPIRAN.....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Top Brand Index Tahun 2019-2021 .....	2
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X1) .....	40
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Citra Merek (X2).....	43
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Outlier.....	46
Tabel 4.6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	48
Tabel 4.7 Cross Loading .....	50
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE) .....	51
Tabel 4.9 Composite Reliability .....	51
Tabel 4.10 Latent Variable Correlations.....	52
Tabel 4.11 R-Square .....	54
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Penjualan Laptop Acer Joe Laptop 2020-2021 .....	3
Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis PLS.....	28
Gambar 3.2 Contoh Diagram Jalur untuk PLS .....	30
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	53

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK SERTA CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER**

Oleh :

**Ricky Johan**  
**18012010223/FEB/EM**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian Laptop Acer. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang menggunakan Laptop Acer. Metode pengambilan sampel yang dipakai menggunakan *non probability sampling* dengan teknik pengambilan responden melalui *accidental sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 75 responden. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data kuesioner hasil jawaban terhadap responden dan data sekunder berupa data penjualan Laptop Acer selama dua tahun (2020-2021). Analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Berdasarkan dari hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas Produk dan Citra Merek memberikan pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

**Kata Kunci:** Citra Merek ; Keputusan Pembelian ; Kualitas Produk