

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* OPPO**  
**(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)**



**Oleh:**

**FALAH ATHALLARIQ**

**17.1.02.11200**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* OPPO**  
**(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)**



**Oleh:**

**FALAH ATHALLARIQ**

**17.1.02.11200**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* OPPO  
(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**FALAH ATHALLARIQ**

**17.1.02.11200**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE* DAN  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN *HANDPHONE* OPPO**

**(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**FALAH ATHALLARIQ**

**NPM: 17.1.02.11200**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 23 Februari 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Krido Eko Cahyono, SE., MM.**

**2. Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Falah Athallariq

N.P.M. : 17.1.02.11200

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* *OPPO* (Studi Kasus Mahasiswa *STIESIA* Surabaya)**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 23 Februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (*STIESIA*) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Falah Athallariq

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : FALAH ATHALLARIQ  
NPM : 17.1.02.11200  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Agustus 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1  
Alamat Rumah : Jl. Simolawang 2/8, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Amelia Oelfah  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Simolawang 2/8, Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wedding Organizer

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SD Ketabang 1 Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP : di SMP 37 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA : di SMKN 1 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan no 30 Surabaya	I – VII	2017-2022	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**FALAH ATHALLARIQ**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah diberikan kepada setiap hambaNya yang senantiasa bersyukur. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan , kelancaran, dan ridho-Nya dalam penyelesaian skripsi ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
2. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua STIESIA Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Prodi Program S1 Manajemen STIESIA Surabaya.
4. Dr. Suhermin, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan Motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. Selaku dosen wali yang selalu membantu selama proses studi di STIESIA Surabaya

6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa studi di STIESIA Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya, 23 Februari 2022

**FALAH ATHALLARIQ**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	7
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	7
2. Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian .....	7
3. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	9
4. Peran Konsumen Dalam Keputusan Pembelian .....	10
5. Indikator Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
1. Pengertian Kualitas Produk .....	11
2. Tingkatan Pada Kualitas Produk.....	11
3. Indikator Kualitas Produk.....	12
2.1.3 <i>Brand Image</i> .....	13
1. Pengertian <i>Brand Image</i> .....	13
2. Tujuan dari <i>Brand Image</i> .....	13
3. Strategi Membangun <i>Brand Image</i> .....	14
4. Indikator <i>Brand Image</i> .....	14
2.1.4 <i>Word of Mouth</i> .....	16
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	16
2. Manfaat <i>Word of Mouth</i> .....	16
3. Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18

2.3	Rerangka Konseptual .....	19
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.4.2	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.4.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
<b>3.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	23
3.1.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2.2	Gambaran dari Populasi Penelitian .....	23
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.3.1	Jenis Data.....	25
3.3.2	Sumber Data.....	25
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4.1	Variabel .....	27
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5	Uji Instrumen .....	30
3.5.1	Uji Validitas .....	30
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	31
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
1.	Uji Normalitas .....	33
2.	Uji Multikolinearitas .....	34
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.6.4	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	35
1.	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	35
2.	Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	36
3.6.5	Uji Hipotesis .....	37
<b>4.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	38
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
4.1.2	Hasil Uji Instrumen .....	39
1.	Hasil Uji Validitas.....	39
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	40
4.1.3	Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	41
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Produk .....	43
4.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
1.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	45
2.	Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> .....	46

3. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	48
4. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	50
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	53
1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Multikolinearitas .....	55
3. Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.1.7 Uji Kelayakan Model .....	57
1. Uji F .....	57
2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	59
4.2 Pembahasan .....	61
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	61
4.2.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.2.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
<b>5. PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Keterbatasan .....	66
5.3 Saran.....	66
JADWAL PENELITIAN .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pangsa pasar Handphone di Indonesia tahun 2019-2020.....	2
2. Pengukuran Variabel dengan Skala Likert.....	26
3. Hasil Uji Validitas .....	40
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Produk .....	43
8. Kelas Interval .....	44
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KPr) .....	45
10. Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> (BI) .....	46
11. Tanggapan Responden <i>Word of Mouth</i> (WM) .....	48
12. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (KP) .....	50
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	52
14. Hasil Uji Normalitas Statistik.....	54
15. Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
16. Hasil Uji F .....	58
17. Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	59
18. Hasil Uji t .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	19
2. Grafik Uji Normalitas .....	54
3. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	73
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner .....	78
3. Lampiran Uji Validitas .....	80
4. Lampiran Uji Reliabilitas .....	82
5. Lampiran Karakteristik Responden .....	83
6. Lampiran Tanggapan Responden .....	84
7. Lampiran Regresi Linear Berganda .....	89
8. Lampiran Uji Normalitas .....	90
9. Lampiran Uji Multikolinearitas .....	91
10. Lampiran Uji Heteroskedastisitas .....	92
11. Lampiran Uji F .....	93
12. Lampiran Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	94
13. Lampiran Uji Hipotesis (Uji t) .....	95

