

**PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO**



**Oleh :**

**PANCA DIHARJA PUTRA**

**NPM : 17.1.02.10925**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO**



**Oleh :**

**PANCA DIHARJA PUTRA**

**NPM : 17.1.02.10925**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**PANCA DIHARJA PUTRA**

**NPM : 17.1.02.10925**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**PANCA DIHARJA PUTRA**

**NPM : 17.1.02.10925**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Januari 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.

Anggota : 1. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

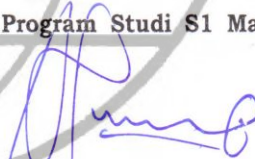
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **PANCA DIHARJA PUTRA**

N.P.M : **17.1.02.10925**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Januari 2022

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun 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 diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian 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, 13 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Panca Diharja Putra

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Panca Diharja Putra  
NPM : 1710210925  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 06 oktober 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 5/5 ( lima )  
Alamat Rumah : Jl Lasem no 77a RT 14/RW 15 Kel Dupak, kec  
Krembangan Surabaya  
Status : Belum menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sulih  
Alamat Rumah/Telepon : Jl Lasem no 77a RT 14/RW 15 Kel Dupak, kec  
Krembangan Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : Jl Lasem no 77a RT 14/RW 15 Kel Dupak, kec  
Krembangan Surabaya  
Pekerjaan/jabatan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Dupak V Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP Hangtuah 4 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA Hangtuah 1 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekrrja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Panca Diharja Putra

## KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH HARGA CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE VIVO** “ Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, akan tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan dengan adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas berkat Rahmat-nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadji Asyik, S.E.,M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Anindhyta Setiabudi , SE., M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Prijati selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan dukungan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kakak-kakak selaku pihak Store Smartphone Vivo yang telah memberikan ijin riset serta bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepada kedua orangtua saya yang selama ini selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, motivasi, maupun bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril dan materil, serta keluarga saya yang selalu membantu dan mendukung agar bisa cepat lulus.
9. Kepada teman terbaik saya Bella yang selalu dengan sabar memberikan dukungan, motivasi, doa serta bantuan apapun yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga terselesainya penelitian ini.
10. Kepada temanku selama awal kuliah Siti Aisyah yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan agar bisa cepat lulus sarjana.
11. Kepada teman seperjuangan SM-2 tahun 2017 yang selama ini belajar bersama, memberikan kesan yang tidak akan terlupakan serta mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca



untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, Desember 2021

Panca Diharja Putra



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PENYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1. Kontribusi Praktis.....	8
2. Kontribusi Teoritis .....	8
3. Kontribusi Kebijakan.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Harga.....	10
1. Pengertian Harga .....	10
2. Tujuan Penetapan Harga.....	10
3. Metode Penetapan Harga .....	12
4. Indikator Harga .....	14
2.1.2 Citra Merk.....	15
1. Pengertian Citra Merk.....	15
2. Faktor-Faktor pembentuk Citra Merk.....	16
3. Manfaat Citra Merk .....	17
4. Karakteristik Citra Merk.....	18
5. Indikator Citra Merk.....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	19
1. Pengertian Kualitas Produk .....	19
2. Klasifikasi Kualitas Produk .....	20
3. Preseptif Terhadap Kualitas Produk .....	22
4. Indikator Kualitas Produk .....	24
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	25
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	25

2. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	26
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	28
2.2 Rerangka Konseptual .....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen .....	32
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	33
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	34
3.1.1 Jenis Penelitian .....	34
3.1.2 Gambaran Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	34
3.2.2 Teknik Sampling.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data .....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel Penelitian.....	38
1. Variabel Independen .....	38
2. Variabel Dependen .....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
1. Harga (Hr).....	39
2. Citra Merek (CM) .....	40
3. Kualitas Produk (KPr) .....	40
4. Kepuasan Konsumen (KK).....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.5.2 Uji Instrumen .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas.....	44
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
1. Uji Normalitas .....	45
2. Uji Multikolonieritas .....	46
3. Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	47
1. Uji Statistik F.....	47
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	48
3. Uji Hipotesis ( <i>t-test</i> ) .....	48
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50

4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	51
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.1.3	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	53
	1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Harga (Hr).....	54
	2. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (CM) .....	55
	3. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KPr).....	56
	4. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (KK) .....	57
4.1.4	Uji Validitas .....	58
4.1.5	Uji Reliabilitas .....	60
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.1.7	Uji Asumsi Klasik.....	62
	1. Uji Normalitas .....	62
	2. Uji Multikolinieritas .....	64
	3. Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.1.8	Uji Kelayakan Model.....	65
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
4.1.10	Uji Hipotesis ( <i>t-test</i> ).....	67
4.2	Pembahasan.....	68
	4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
	4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
	4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	69
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
	5.1 Simpulan .....	70
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
	5.3 Saran .....	71
	JADWAL PENELITIAN .....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	74
	LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Perusahaan Smartphone Tahun 2020.....	3
2. Penelitian Terdahulu.....	28
3. Skala <i>Likert</i> .....	37
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
6. Kelas Interval.....	53
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	54
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	55
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	57
10. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
11. Hasil Uji Validitas.....	59
12. Hasil Uji Reliabel.....	60
13. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
14. Hasil Uji Kolmogorov.....	63
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
16. Hasil Uji F.....	66
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda $R^2$ .....	66
18. Hasil Uji Hipotesis.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka konseptual.....	31
2. Grafik uji normalitas .....	63
3. Grafik scatterplot heteroskedastisitas.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pertanyaan kuisisioner kepada responden.....	77
2. Hasil tanggapan responden dari pertanyaan kuisisioner.....	81
3. Hasil olah data output SPSS.....	85
4. Surat Tugas Penulisan Skripsi.....	100
5. Kartu Konsultasi Bimbingan.....	101
6. Surat Pengantar Ijin Riset.....	102
7. Surat Balesan Ijin Riset.....	103
8. Sertifikat Seminar Webinar.....	104
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	105
10. Hasil Cek Plagiasi.....	106

