

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO**

(Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)



Oleh:

TIARA ALIZA PUTRI

NPM: 20.1.02.12323

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO**

(Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)



Oleh:

TIARA ALIZA PUTRI

NPM: 20.1.02.12323

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO**

(Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

TIARA ALIZA PUTRI

NPM: 20.1.02.12323

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO**

(Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

TIARA ALIZA PUTRI

NPM: 20.1.02.12323

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 17 Februari 2024

Susunan Tim Penguji

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

Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Prof. Dr. Nur Padjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **TIARA ALIZA PUTRI**

N.P.M : **20.1.02.12323**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO (Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 Februari 2024, 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 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, 17 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Tiara Aliza Putri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tiara Aliza Putri
NPM : 20.1.02.12323
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Pasuruan, 11 September 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3(Tiga)/ 3(Tiga)
Alamat Rumah : Perumahan Ritzpark Living, D1-12, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Salimin Jamhari
Alamat Rumah/Telepon : Perumahan Ritzpark Living, D1-12, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo/081230489788
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Tropodo 1/9, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo/-
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDK Santo Yusup Sidoarjo Tahun 2014
2. Tamat SLTP di SMPK Santo Yusup Sidoarjo Tahun 2017
3. Tamat SLTA di SMA Hangtuh 2 Sidoarjo Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020-2024	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,



Tiara Aliza Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK VIVO (Studi Kasus terhadap Generasi Z Kota Sidoarjo)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan Program Studi Manajemen dalam meraih gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si. selaku dosen wali SM4 yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.

5. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta *staff* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi melalui perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya, mama Ratih Siti Khodijah dan papa Salimin Jamhari serta kakak-kakak saya, koko Rai dan cici Dea yang selalu memberikan dukungan melalui doa, moral, materiil, dan semangat untuk penulis agar dapat menyelesaikan Pendidikan sarjana dan skripsi ini dengan baik.
8. Semua sahabat yang sangat saya sayangi, yang selalu memberikan support, doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
9. Teman-teman kelas SM4 yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah berjuang bersama dalam mendapatkan gelar Sarjana Stratra Satu Manajemen, sukses untuk masa depan kalian semua.

Surabaya, 12 Januari 2024



Tiara Aliza Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Produk	10
2.1.3 Citra Merek.....	13
2.1.4 Harga	15
2.1.5 Keputusan Pembelian	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Rerangka Konseptual.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	23
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	23

BAB 3: METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 Variabel.....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	31
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	31
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	34
3.5.6 Pengujian Hipotesis	35
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	37
4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.1.4 Deskriptif Hasil Penelitian	38
4.1.5 Uji Instrumen Penelitian	44
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	51
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t)	53
4.2. Pembahasan	55
4.2.1 Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	55

4.2.2 Citra Merek Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.2.3 Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	57
BAB 5: PENUTUP	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran.....	59
JADWAL PENELITIAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pengiriman dan Pangsa Pasar Pada Kuartal-III Tahun 2022 dan 2023	4
2. Mapping Penelitian Terdahulu.....	18
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
5. Kelas Interval	39
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	40
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	41
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	42
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	43
10. Hasil Uji Validitas	44
11. Hasil Uji Reliabilitas	45
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	46
13. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S).....	49
14. Hasil Uji Multikolinearitas	50
15. Hasil Uji F.....	52
16. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	53
17. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	21
2. Grafik Uji Normalitas P-P <i>Plot Of Regression Standart</i>	48
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	65
2. Tabulasi Hasil Data Kuesioner	69
3. Tabulasi Karakteristik Responden	73
4. Tabulasi Frekuensi Data	74
5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	80
6. Analisis Regresi Linear Berganda	86
7. Uji Asumsi Klasik	87
8. Uji Kelayakan Model dan Uji Hipotesis	89
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	90
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	91
11. Surat Pernyataan Penelitian	92
12. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	93
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	94
14. Hasil Plagiasi	95