

**CITRA MEREK MERUPAKAN VARIABEL MEDIASI ANTARA
HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELI SMARTPHONE I-PHONE**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Univeritas Wijaya Kusuma Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh :

ANDINI NURIL ISLAMI

NPM: 19420054

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**CITRA MEREK MERUPAKAN VARIABEL MEDIASI ANTARA
HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* I-PHONE**

Diajukan oleh :

ANDINI NURIL ISLAMI

NPM : 19420054

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Ruswiati Suryasaputra., SE, MS

Tanggal, 17 Januari 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih., SE., Msi

Tanggal, 17 Januari 2023

Skripsi
CITRA MEREK MERUPAKAN VARIABEL MEDIASI ANTARA
HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* I-PHONE

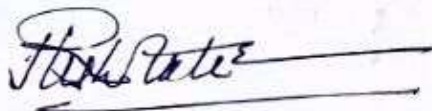
Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANDINI NURIL ISLAMI

NPM : 19420054

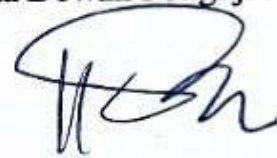
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Hj. Ruswati Suryasaputra., SE., MS

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Kristiningsih., SE., Msi



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Surabaya, 17 Januari 2023



Dr. Kristiningsih., SE., Msi

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : Andini Nuril Islami
NPM : 19420054
Alamat : Dukuh Kupang Gang Lebar 16/XVI
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Citra Merek Merupakan Variabel Mediasi Antara Hubungan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* I-PHONE”** Bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Andini Nuril Islami

19420054

ABSTRAK

Hasi penelitian dari studi ini adalah untuk mengetahui variabel citra merek sebagai variabel mediasi antara hubungan pengaruh kualitas produk, harga, terhadap keputusan pembelian *smartphone* iPhone. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Sampel yang digunakan sebanyak 120 pengguna *smartphone* iPhone di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode analisis jalur (*Path Analysis*) melalui bantuan software *SPSS* versi 20. Temuan penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh secara langsung signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan secara langsung terhadap citra merek, sedangkan citra merek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek tidak memediasi hubungan antara kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas produk, Harga, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The research results of this study are to determine the brand image as an mediating variable between the product quality, price, and the purchasing decisions of an iPhone smartphone. The collection of data using a questionnaire. Samples used was 120 iPhone smartphone users at Wijaya Kusuma University Surabaya. This study uses a quantitative approach through the path analysis method through the help of SPSS version 20 software. The findings of this study state that product quality and price have significant direct effect on purchasing decisions, product quality and price have a direct significant effect on brand image, while brand image has no significant effect on purchasing decisions, brand image is not mediating relationship between product quality with price on purchasing decisions.

Keyword :*Product Quality, Price, Brand Image, and Purchasing Decisions*

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
KATA PENGANTAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II	14
TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	15

2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	15
2.2	Keputusan Pembelian	17
2.2.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	19
2.2.2	Indikator Keputusan Pembelian	23
2.4	Kualitas Produk.....	24
2.4.1	Indikator kualitas produk	25
2.5	Harga Produk	27
2.5.1	Indikator Harga	28
2.6	Citra Merek.....	29
2.6.1	Indikator yang mempengaruhi citra merek	30
2.7	Hubungan Antar Variabel.....	31
2.7.1	Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.7.2	Hubungan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.7.3	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	32
2.7.4	Hubungan Harga Produk Terhadap Citra Merek	33
2.7.5	Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.8	Penelitian Terdahulu.....	34
2.8.1	Kerangka Konseptual.....	39
2.9	Hipotesis dan Model Analisis	40
2.9.1	Hipotesis.....	40
2.9.2	Model Analisis	43

BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Identifikasi Variabel.....	47
3.4 Definisi Operasional Variabel	48
3.5 Jenis dan Sumber Data	51
3.5.1 Jenis Data	51
3.5.2 Sumber Data	51
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Analisis	54
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7.2 Uji t.....	55
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
3.7.3 Analisis Jalur (Path Analysis).....	57
BAB IV.....	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61

4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna <i>Smartphone</i> iPhone.....	65
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden.....	67
4.4	Analisis Data	73
4.4.1	Uji Validitas.....	73
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	75
4.4.3	Uji t.....	77
4.4.3.1	Uji t (Tahap 1)	77
4.4.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	83
4.4.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	87
4.5	Pembahasan	90
BAB V	96
SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1	Simpulan.....	96
5.2	Saran.....	98
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	63
Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	64
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	65
Deskripsi Responden berdasarkan Pengguna <i>Smartphone</i> iPhone	65
Tabel 4.4	66
Kategori Jawaban Responden	66
Tabel 4.5	67
Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	67
Tabel 4.6	69
Jawaban Responden Mengenai Harga	69
Tabel 4.7	70
Jawaban Responden Mengenai Citra Merek	70
Tabel 4.8	72
Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian	72

Tabel 4.8	73
Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.9	76
Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.10	77
Hasil Analisis Uji t (Tahap 1)	77
Tabel 4.11	79
Hasil Analisis Uji t (Tahap 2)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Smartphone</i> iPhone	61
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 1).....	77
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	78
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 1).....	78
Pengaruh Harga Terhadap Citra Merek.....	78
Gambar 4.4 Kurva Distrbusi Uji t (Tahap 2).....	80
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ..	80
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 2).....	81
Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 2).....	82
Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Penelitian Terdahulu

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Uji Regresi Berganda

Lampiran 6 t Tabel

KATA PENGANTAR

Puji syukur tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Citra merek merupakan variabel mediasi antara hubungan kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian *smartphone* iPhone.” Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan bagi umat manusia di dunia. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Prof. Dr. Dra Ruswiati Suryasaputra, SE. MS selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan

waktu, tenaga, serta pikiran kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

6. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM, selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak membantu ketika saya membuat webinar manajemen days.
7. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
8. Bapak, Ibu, Adik, dan Saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
9. Teman-teman Sadboy's, Annisa lutfiana, Dian Febria, Intan Artha Indiana Norza, Dewa Mahardika, Arif, Fredy Jonathan, Anom, Bapak Hardiansyah, Kresna Nova, Raja Diffa, Andrean.
10. Teman-teman Ormawa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, tak lupa juga teman-teman Ormawa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
11. Kakak Terbaik yaitu Ragiel Putra Lazuardy yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dari awal perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
12. Teman keluh kesah Dinda Priv, Tarisya yang selalu memberikan dukungan dan Support untuk menyelesaikan skripsi

- 13.** Teman sepembimbing, Sindi dan Maura, Shinta yang telah membantu dan memberikan dukungan, tenaga, dan pikiran dari awal skripsi hingga terselesaikannya skripsi saya. Serta teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- 14.** Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.