

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE MEREK IPHONE DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi bisnis

OLEH

**RAHMA SYIFA
1710412320032**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE MEREK IPHONE DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama mahasiswa : Rahma Syifa
NIM : 1710412320032
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji :

a. Pembimbing

Drs. H. Rasyidi, MM
NIP. 195808161990031002

[.....]

b. Penguji I

Rizky Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIP. 1989120720171204001

[.....]

c. Penguji II

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

[.....]

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

Drs. H. Rasyidi, MM
NIP. 195808161990031002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M. Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 20 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3638/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Rahma Syifa
NIM : 1710412120018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Iphone di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Puska Gedung Lama
Waktu Ujian : 16.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80/A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus



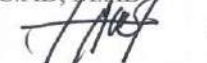
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 20 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Rahma Syifa

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, MM
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,




H. Nurul Walyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511012001122001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan, karena berkat limpahan Rahmat, Karunia dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone di Kota Banjarmasin”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Drs. H. Rasyidi, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Rizky Muslim Hidayat, S.AB. MM Selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dan bimbingan sehingga penulis dapat skripsi ini.
8. Orang tua penulis Bapak, Mama, Kakak, Kaka Ipar, yang telah mendoakan dan mendukung penuh penulis untuk menyelesaikan proposal Skripsi ini.
9. Teman - teman penulis yang ikut terlibat dalam dukungan penulisan skripsi ini 5 CM dan Pikiwiti YanSDK untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat, terutama teman-teman di Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2017 yang telah banyak memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih tidak sempurna. Keterbatasan waktu, kemampuan dan finansial juga merupakan faktor yang

memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca ataupun para Dosen. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan perusahaan yang bersangkutan.

Banjarmasin,

2023



Rahma Syifa

PERSEMBAHAN

“Making result, not excuses”

Barangsiapa yang memberi kemudharatan kepada seorang muslim, maka Allah akan memberi kemudharatan kepadanya, barangsiapa yang merepotkan (menyusahkan) seorang muslim maka Allah akan menyusahkan dia. (HR. Abu Dawud dan At-Tirmidzi).

Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan bangga ku persembahkan hasil perjuangan dan jerih payahku ini kepada:

- ❖ Kedua Orang tuaku Guzali (bapak) dan Zainah (ibu) yang telah mendidik, memberikan semangat dan dukungan secara langsung baik secara moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya. Kalian sangat berharga dihidupku.*
- ❖ Kakak - Kakaku Rizqan dan Rizal. Tetaplah saling membantu dan bersama menjadi lebih baik untuk memberikan yang terbaik untuk keluarga.*
- ❖ Seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi keluargaku yang penuh dengan kasih dan cinta.*

"Lesson for life: you cannot escape the difficult days, you can only learn to live through them."

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, 2023

Yang membuat pernyataan,



Rahma Svifa

NIM: 1710412320032

ABSTRAK

Rahma Syifa, 2023. 1710412320032. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin. Pembimbing: **Rasyidi**.

Keputusan pembelian seorang konsumen dipengaruhi Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga. Karena dengan cara tersebut dapat membuat mereka memutuskan pembelian produk iPhone.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian smartphone merek iPhone di kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan asosiatif. Sesuai data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan berjumlah 5021 orang. Teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dari tebal isac diketahui bahwa dari 2400 maka sampel penelitian adalah dari 10% populasi dijadikan 243 orang.

Hasil penelitian ada pengaruh simultan citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin. Terdapat pengaruh secara parsial citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin.

Kata kunci: citra merek, kualitas produk, harga, keputusan pembelian

ABSTRACT

Rahma Syifa, 2023. 1710412320032. The Effect of Brand Image, Product Quality and Price on Purchase Decisions for iPhone Brand Smartphones in Banjarmasin City. Advisor: Rasyidi.

A consumer's purchasing decision is influenced by Brand Image, Product Quality and Price. Because in this way it can make them decide to buy iPhone products.

The purpose of this study was to determine the effect of brand image, product quality and price on purchasing decisions for iPhone brand smartphones in the city of Banjarmasin.

The research method uses a quantitative approach with associative. According to data from the Central Bureau of Statistics for South Kalimantan Province, there are 5,021 people. The purposive sampling technique of the isac thickness is known that from 2400 the research sample is from 10% of the population to 243 people.

The results of the study show that there is a simultaneous influence of brand image, product quality and price on purchasing decisions for iPhone Brand Smartphones in Banjarmasin City. There is a partial influence of brand image, product quality and price on the purchasing decision of iPhone Brand Smartphone in Banjarmasin City.

Keywords: brand image, product quality, price, purchase decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMABAR PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISIONALITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	18
2.1.1.3 Bauran Pemasaran.....	19
2.1.1.4 Perilaku Konsumen.....	21
2.1.2 Citra Merek	22
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek.....	22
2.1.2.2Faktor – Faktor Yang Membentuk Citra Merek	25
2.1.2.3 Indikator – indikator Citra Merek.....	26

2.1.3 Kualitas Produk.....	27
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk	27
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	29
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	32
2.1.4 Harga	33
2.1.4.1 Pengertian Harga	33
2.1.4.2 Strategi Penetapan Harga.....	34
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga.....	36
2.1.4.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga....	37
2.1.4.5 Indikator Harga.....	40
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	41
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	41
2.1.5.2 Tahapan – tahapan Proses Keputusan.....	43
2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pengambilan Keputusan Konsumen	45
2.1.5.4 Model – Model Manusia Dalam Mengambil Keputusan	47
2.1.5.5 Indikator Keputusan Pembelian.....	50
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	59
2.3.1 Hipotesis Penelitian	59
2.3.2 Model Penelitian.....	66

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	67
3.2 Desain Penelitian.....	67
3.3 Lokasi Penelitian.....	68
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	68
3.4.1 Populasi	68
3.4.2 Sampel	68
3.5 Definisi Operasional Variable.....	69

3.5.1	Variable Independen.....	69
3.5.2	Variable Dependen	72
3.6	Sumber Data.....	77
3.6.1	Data Primer	77
3.6.2	Data Sekunder.....	78
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.8	Teknik Pengumpulan Skor.....	78
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
3.9.1	Uji Validitas	79
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	80
3.10	Teknik Analisis Data.....	80
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
3.10.2	Uji Asumsi Klasik	81
3.10.2.1	Uji Normalitas	81
3.10.2.2	Uji Autokorelasi	82
3.10.2.3	Uji Multikolinearitas	82
3.10.2.4	Uji Heteroskedasitas.....	83
3.10.3	Uji Hipotesis.....	83
3.10.3.1	Uji T (Uji Parsial).....	83
3.10.3.2	Uji F (Uji Simultan)	83

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Hasil Penelitian	85
4.1.1	Profil Karakteristik Responden	85
4.1.2	Hasil Statistik Deskriptif	87
4.1.2.1	Deskriptif Variabel Citra Merek (X1)	87
4.1.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	88
4.1.2.3	Deskriptif Variabel Harga (X3).....	90
4.1.2.4	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)...	91
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	93
4.2	Uji Asumsi Klasik.....	94

4.2.1 Uji Normalitas	94
4.2.2 Uji Multikolinieritas	95
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	96
4.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	97
4.4 Hasil Uji T (Parsial)	98
4.5 Hasil Uji F (Simultan).....	100
4.6 Uji Determinasi (R ²).....	101

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Deskriptif Variabel.....	103
5.1.1 Citra Merek Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	103
5.1.2 Kualitas Produk Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	104
5.1.3 Harga Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	106
5.1.4 Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	107
5.2 Pengaruh antar variabel	109
5.2.1 Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin.....	109
5.2.2 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin.....	111
5.2.3 Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	113
5.2.4 Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek iPhone Di Kota Banjarmasin	114
5.2 Implikasi Hasil	119
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	120

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan 122
6.2. Saran..... 122

DAFTAR PUSTAKA 125

LAMPIRAN..... 128

Biodata Peneliti 176

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Smartphone Tahun 2021-2022	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Smartphone Tahun 2021-2022	6
Tabel 1.3 Data perbandingan harga dan kualitas <i>smartphone</i>	11
Tabel 1.4 Daftar Harga dan Jenis Produk <i>Smartphone</i> iPhone	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	74
Tabel 3.2 Skala Likert	79
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	86
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek	87
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	88
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	90
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	93
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Reabilitas.....	94
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	98
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	100
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Pengguna Smartphone di Indonesia	2
Gambar 1.2 Hasil Observasi Awal Pengguna Aktif Smartphone di Kota Banjarmasin	3
Gambar 1.3 Data Observasi Awal Persentase Produk Smartphone yang banyak dipakai di Kota Banjarmasin	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	129
LAMPIRAN 2	134
LAMPIRAN 3	162
LAMPIRAN 4	174