

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK SAMSUNG DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

Riska Maulida Corneliani

NIM 2210412220003



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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK SAMSUNG DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama : Riska Maulida Corneliani
NIM 2210412220003
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji
- a. Pembimbing
Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM
NIP. 197604142001121003
- b. Penguji I
Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM
NIP. 198912072025211048
- c. Penguji II
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 25 Mei 2026

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

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

Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM
NIP. 197604142001121003

Mengetahui Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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>

SURAT TUGAS

Nomor 568/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
3. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Riska Maulida Corneliani
NIM : 2210412220003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap
Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Samsung di
Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 17 April 2026
J a m : 10.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 April 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Jum'at tanggal 17 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 586/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 13 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Riska Maulida Corneliani
NIM : 2210412220003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Samsung di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80.3 A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

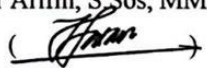
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 April 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Riska Maulida Corneliani

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Merek Samsung di Kota Banjarmasin”. Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengambilan keputusan dalam memilih *smartphone* dengan kecanggihan teknologi yang semakin maju ini.

Penulis pribadi menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dengan lebih baik.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

5. Bapak Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga dan teman-teman, yang memberikan doa dan dukungannya yang terus menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan kepemimpinan bisnis yang lebih baik.

Banjarmasin, 25 Mei 2026



Riska Maulida Corneliani
NIM. 2210412220003

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah yang Maha Kuasa atas segala pertolongan dan kemudahan yang diberikan. Setiap doa yang dituturkan, terselip permohonan agar diberikan kekuatan dan keteguhan hati untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Bukan karena ambisi, tapi sebagai 'tanda' bahwa penulis bersungguh-sungguh dalam menempuh pendidikan. Perjalanan ini tidak mudah, untuk sampai dititik ini tidak terhitung berbagai macam hal yang dilewati. Semua harus menjadi cerita yang suatu hari akan dikenang dengan bangga dan haru, serta tertulis indah dalam karya sederhana ini. Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa terima kasih kepada:

Mama, Papah dan Keluarga

Penulis berharap bahwa Mama dan Papah bangga karena penulis bisa ada dititik ini, terima kasih atas segala hal yang tidak ternilai. Untuk adik, terima kasih sudah menjadi salah satu motivasi menjadi kakak yang hebat, tempat bertanya, menjadi sandaran dan tempat berkeluh kesah. Karena semua itu membuat penulis semakin bertekad untuk berjuang sampai akhir. Dan untuk keluarga, terima kasih atas doa serta semangat yang diberikan dalam setiap langkah perjalanan menyenangkan dan mengharukan ini. Semoga karya kecil ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan.

Teman Pertama di Dunia Perkuliahan

Kepada Oktanuriza Kurnia Joti, terima kasih sudah bertahan sampai akhir. Mulai dari mahasiswa baru hingga mahasiswa akhir, yang menjadi tempat berkeluh kesah penatnya perjalanan perkuliahan.

Teman Seperjuangan

Kepada Melsa Erliana, Meisya Aulia Rahmi, Arta Dina, Emilia dan Nur Wafiq Rufaida yang menjadi tempat berbagi suka dan duka selama berkuliah yang disebut Sixfam.

Nama yang Tidak Tertulis

Kepada pemilik NIM 2210412210037 yang menjadi tempat penulis berkeluh kesah, pelindung saat menghadapi hari buruk diperkuliahan, support system dan motivasi hingga penulis selalu semangat menyelesaikan tulisan ini.

Untuk Penulis Pribadi

Kepada penulis sendiri, Riska Maulida Corneliani. Terima kasih karena telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang tidak selalu mudah. Semua usaha, tangis, dan perjuangan ini akhirnya sampai pada titik akhir yang membanggakan.

“Tiada kekayaan yang lebih utama daripada akal. Tiada yang lebih menyedihkan daripada kebodohan. Dan tiada warisan yang lebih baik daripada pendidikan”

-Ali Bin Abi Thalib R.A-

Semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat sekecil apapun dalam setiap kata dan kalimat yang tertulis. Serta menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

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 manapun
2. Karya tulis 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 para pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi 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, 25 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Riska Maulida Corneliani
NIM. 2210412220003

ABSTRAK

Riska Maulida Corneliani, 2210412220003, 2026. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian *smartphone* merek Samsung di Kota Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Banjarmasin yang menggunakan *smartphone* merek Samsung sebagai *smartphone* utama. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, secara simultan kualitas produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Riska Maulida Corneliani, 2210412220003, 2026. The Influence of Product Quality and Brand Image on Purchasing Decisions of Samsung smartphone s in Banjarmasin City.

This study aims to analyze the influence of product quality and brand image on purchasing decisions of Samsung smartphone s in Banjarmasin City using a quantitative approach with an explanatory research type. The population in this study consists of people in Banjarmasin City who use Samsung smartphone s as their primary smartphone . The sample size in this study was 100 respondents. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to respondents who met the research criteria, and the data were analyzed using the SPSS program.

The results of the study indicate that product quality has a significant effect on purchasing decisions. Brand image also has a significant effect on purchasing decisions. In addition, simultaneously product quality and brand image have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Purchasing Decisions.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Masalah.....	16
BAB II TINJAUAN TEORITIS	18
2.1 Landasan Teoritis.....	18
2.1.1 Pemasaran.....	18
2.1.2 Perilaku Konsumen	20
2.1.3 Keputusan Pembelian	22
2.1.3 Kualitas Produk	26
2.1.4 Citra Merek.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	40

2.3.1 Hipotesis Penelitian	40
2.3.2 Model Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	45
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5.1 Variabel Independen.....	47
3.5.2 Variabel Dependen	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.7 Teknik Analisa Data	56
3.7.1 Skala Pengukuran	56
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	57
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	59
3.7.5 Uji Regresi Linear Berganda	61
3.7.6 Uji Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
4.1 Profil Responden.....	64
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	64
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	64
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden	65
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	65
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Responden ...	66
4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Seri <i>Smartphone</i> Samsung.....	66

4.2 Analisis Statistik Deskriptif	67
4.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	67
4.2.2 Deskriptif Variabel Citra Merek.....	77
4.2.3 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	81
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4.3.1 Uji Validitas.....	88
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	89
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	90
4.4.1 Uji Normalitas	90
4.4.2 Uji Multikolinearitas	92
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	93
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	95
4.6.1 Uji Parsial (t)	95
4.6.2 Uji Simultan (F).....	96
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	97
BAB V PEMBAHASAN	99
5.1 Pembahasan.....	99
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	99
5.1.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	99
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	100
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	101
5.3 Model Akhir Penelitian.....	103
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	103

BAB VI PENUTUP	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	116
SERTIFIKAT PLAGIASI.....	135
SERTIFIKAT TOEFL	135
BIODATA.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	56
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	56
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.2 Usia Responden.....	63
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	64
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.5 Penghasilan/Uang Saku Responden	65
Tabel 4.6 Seri <i>Smartphone</i> Samsung Responden	65
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	66
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek.....	76
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	89
Tabel 4.12 Uji Kolmogorov Smirnov	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.14 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Nilai Impor <i>Smartphone</i> Indonesia per Semester I (2022-2025)	4
Gambar 1.3 <i>Smartphone</i> yang Paling Sering Digunakan (2023)	4
Gambar 1.4 Presentase Pangsa Pasar Pengiriman <i>Smartphone</i> di Indonesia.....	5
Gambar 1.5 Pra Survei Pengguna <i>Smartphone</i> di Kota Banjarmasin.....	8
Gambar 1.6 Pra Survei Pemilihan <i>Smartphone</i> Samsung di Kota Banjarmasin...	9
Gambar 1.7 Komparasi Brand Indeks Kategori <i>Smartphone</i>	13
Gambar 1.8 Samsung jadi Merek Ponsel yang Paling Banyak Dipakai	14
Gambar 2.1 Model Penelitian	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	89
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	90
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot	92
Gambar 5.1 Model Akhir Penelitian	102