

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK
DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Ricky Jayanto
200910068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK
DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Ricky Jayanto
200910068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL & HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Ricky Jayanto
NPM : 200910068
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul :
"PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK DAN PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI
KOTA BATAM"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah SKRIPSI ini digugurkan dan SKRIPSI yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 07 Juli 2025



METERAI
TEMPEL
22AMX356895502

Ricky Jayanto
200910068

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK
DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh :
Ricky Jayanto
200910068

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 10 Juli 2025



Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing



ABSTRAK

Perkembangan zaman mendorong kepada tiap-tiap perusahaan teknologi untuk mampu menciptakan produk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen terkini terutama teknologi komunikasi. Produk tersebut selain dapat memenuhi kebutuhan harus mampu membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari serta memberikan nilai tambah selama penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti adakah pengaruh yang terlibat dari variabel kualitas produk, inovasi produk dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam. Metode penelitian yang diterapkan dalam proses penelitian ini adalah menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh sebanyak 100 responden dengan teknik sampling *non-probability sampling* secara *purposive sampling*. Hasil yang diperoleh adalah masing-masing variabel independen memberikan hasil yang signifikan dan positif dimana variabel kualitas produk, inovasi produk, dan perilaku konsumen terhadap variabel dependen yakni keputusan pembelian produk Iphone Di Kota Batam.

Kata kunci : Kualitas Produk, Inovasi Produk, Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The development of the times encourages each technology company to be able to create products that can be adjusted to the needs of the latest consumers, especially communication technology. These products, in addition to being able to meet their needs, must be able to help complete daily work and provide added value during their use. This study aims to examine whether the influence involved of product quality variables, product innovation and consumer behavior on the purchase decision of Iphone products in Batam City. The research method applied in this research process is to use the Lemeshow formula so that as many as 100 respondents were obtained with a side non-probability sampling technique by purposive sampling. The results obtained are that each independent variable provides significant and positive results where the variables of product quality, product innovation, and consumer behavior to the dependent variables, namely the decision to purchase Iphone products in Batam City.

Keywords: *Product Quality, Product Innovation, Consumer Behavior, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis atas berkat dan rahmat-Nya kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu laporan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone Di Kota Batam” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Univerista Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, sebuah kritik dan saran akan diterima penulis dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrail Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.. selaku Kepala Program Studi
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi
5. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu menyemangati dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Sekian saya sampaikan terima kasih.

Batam, 07 Juli 2025

Ricky Jayanto



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Secara Teoritis	9
1.6.2 Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas Produk	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk	12
2.1.2 Inovasi Produk	13
2.1.2.1 Pengertian Inovasi Produk	13
2.1.2.2 Indikator Inovasi Produk	14
2.1.3 Perilaku Konsumen	16
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	16
2.1.3.2 Indikator Perilaku Konsumen	17
2.1.4 Keputusan Pembelian	18
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.1.4.2 Indikator Keputusan Pembelian	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	26
2.3.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.3.3 Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.4 Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sifat Penelitian	30
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	31
3.3.1 Lokasi Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Sampling	33
3.5 Sumber Data	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Uji Statistik Deskriptif	37
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	37
3.8.2.1 Uji Validitas	37
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	38
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	39
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	39
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.8.4 Uji Pengaruh	40
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.8.9 Uji Hipotesis	42
3.8.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	42
3.8.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.2.1 Spesifikasi Karakteristik Responden Berlandaskan Usia	45
4.2.2 Spesifikasi Responden Berlandaskan Pendidikan Terakhir	46
4.2.3 Spesifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.4 Spesifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	48
4.3.1 Kualitas Produk (X1)	48
4.3.2 Inovasi Produk (X2).....	49
4.3.3 Perilaku Konsumen (X3).....	50
4.3.4 Keputusan Pembelian (Y)	51
4.4 Analisis Data	52
4.4.1 Uji Kualitas Data.....	52
4.4.1.1 Uji Validitas	52
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	53
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.2.1 Uji Normalitas	54
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	57

4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.3 Uji Pengaruh	58
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.5 Pengujian Hipotesis	60
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	60
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	61
4.6 Pembahasan	62
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.6.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
4.6.3 Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Produsen Produk Iphone	69
5.2.2 Konsumen Produk Iphone	69
5.2.3 Bagi Peneliti	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik 10 Smartphone terlaris Di Dunia Sepanjang Tahun 2023.	2
Gambar 1.2 Grafik Komparasi Brand Index Kategori Smartphone Tahun 2020 hingga 2024.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Gambar Logo Apple Iphone	34
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot.....	43
Gambar 4.3 Grafik Histogram	43
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Spesifikasi Karakteristik Responden Berlandaskan Usia.....	35
Tabel 4.2 Spesifikasi Karakteristik Responden Berlandaskan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.3 Spesifikasi Karakteristik Responden Berlandaskan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Spesifikasi Karakteristik Responden Berlandaskan Penghasilan....	37
Tabel 4.5 Pernyataan Kuesioner Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4.6 Pernyataan Kuesioner Variabel Inovasi Produk.....	39
Tabel 4.7 Pernyataan Kuesioner Variabel Perilaku Konsumen	40
Tabel 4.8 Pernyataan Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian	40
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Penelitian	41
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian	42
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.....	44
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas	44
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Analisis Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.15 Hasil Uji T Penelitian	47
Tabel 4.16 Hasil Uji F Penelitian	48

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. <i>Lemeshow</i>	27
---	----