

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Putra Syam

210910114

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Putra Syam

210910114

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putra Syam
NPM : 210910114
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN 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 gelar akademik 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, 16 Juli 2025

Yang menyatakan,



Putra Syam

210910114

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Putra Syam

210910114

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 16 Juli 2025



Hikmah, S.E., M.Si.,

Dosen Pembimbing



ABSTRAK

Industri smartphone di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, smartphone telah menjadi kebutuhan pokok bagi sebagian besar masyarakat, tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana pendukung aktivitas sehari-hari seperti bekerja, belajar, berbelanja, dan hiburan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek, dan desain produk terhadap keputusan pembelian iPhone di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan Teknik Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Jacob Cohen dengan responden sebanyak 204 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar di Kota Batam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang kemudian diuji melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Temuan penelitian ini dalam uji T menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif serta signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian iPhone di Kota Batam, citra merek berpengaruh secara positif serta signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian iPhone di Kota Batam, dan desain produk berpengaruh secara positif serta signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian iPhone di Kota Batam. Penemuan pada uji F bahwasanya kualitas produk, citra merek, dan desain produk berpengaruh secara positif serta signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian iPhone di Kota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Desain Produk, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The smartphone industry in Indonesia continues to experience significant growth along with technological developments and changes in people's lifestyles. In recent years, smartphones have become a basic need for most people, not only as a communication tool, but also as a means of supporting daily activities such as working, studying, shopping, and entertainment. This study aims to analyze the influence of product quality, brand image, and product design on iPhone purchasing decisions in Batam City. This study uses a quantitative method. With the technique of determining the number of samples using the Jacob Cohen formula with 204 respondents. The data used in this study were collected through questionnaires distributed in Batam City. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression, which is then tested through data quality tests, classical assumption tests, influence tests and hypothesis tests. The findings of this study in the T test indicate that product quality has a positive and partially significant effect on iPhone purchasing decisions in Batam City, brand image has a positive and partially significant effect on iPhone purchasing decisions in Batam City, and product design has a positive and partially significant effect on iPhone purchasing decisions in Batam City. The F-test findings indicate that product quality, brand image, and product design simultaneously have a positive and significant influence on iPhone purchasing decisions in Batam City.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Product Design, Purchase Decisions.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael J.Rorong. S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si., selaku pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk selalu membimbing penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia untuk menjadi penguji serta memberikan krititk dan saran yang membangun.
7. Masyarakat yang sudah bersedia berpartisipasi sebagai responden.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Juli 2025

Putra Syam



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.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kualitas Produk.....	14
2.1.2 Citra Merek.....	19
2.1.3 Desain Produk	25
2.1.4 Keputusan Pembelian	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.3.1 Pengaruh Kualitas produk terhadap keputusan pembelian iPhone di kota Batam	38
2.3.2. Pengaruh Citra Merek terhadap keputusan pembelian iPhone di kota Batam.....	38
2.3.3 Pengaruh Desain terhadap keputusan pembelian iPhone di kota Batam ..	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Sifat Penelitian	42
3.3 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	43
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	43
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel	45
3.4.3 Teknik Sampling	46
3.5 Sumber Data	46
3.5.1 Sumber Data Primer	46
3.5.2 Sumber Data Sekunder	47

3.6	Metode Pengumpulan Data	48
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6.2	Alat Pengumpulan Data.....	49
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	50
3.7.1	Variabel Bebas (Independen)	50
3.7.2	Variabel Terikat (Dependen).....	51
3.8	Metode Analisis Data	53
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.8.2	Uji Kualitas Data	54
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	56
3.8.4	Uji Pengaruh	59
3.9	Uji Hipotesis	60
3.9.1	Uji t (Regresi Parsial)	61
3.9.2	Uji Simultan (Uji F)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	64
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	65
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	66
4.3.1	Deskriptif Kualitas Produk (X1)	67
4.3.2	Deskriptif Citra Merek (X2).....	68
4.3.3	Deskriptif Desain Produk (X3)	69
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	70
4.4	Analisis Data	71
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	71
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.3	Uji Pengaruh	79
4.5	Pengujian Hipotesis.....	81
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	81
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	83
4.6	Pembahasan.....	84
4.6.1	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	84
4.6.2	Citra Merek Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian...	85
4.6.3	Desain Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	85
4.6.4	Kualitas Produk, Citra Merek dan Desain Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	86
4.7.1	Implikasi Teoritis	87
4.7.2	Implikasi Praktis.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Simpulan	89
5.2	Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Data Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Kamera iPhone dengan produk pesaing	7
Gambar 1.2 iPhone 16e	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Logo <i>iPhone</i>	63
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	75
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan P-P Plot of Regression Standard	76
Gambar 4.4 Uji Heteroskedasitas	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia	6
Tabel 1.2 Skor Brand Index Apple vs Kompetitor.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	44
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 3.3 Variabel Operasional	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Unsur.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	66
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden	67
Tabel 4.5 Deskripsi Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.6 Deskripsi Citra Merek	68
Tabel 4.7 Deskripsi Desain Produk	69
Tabel 4.8 Deskripsi Keputusan Pembelian.....	70
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Produk.....	71
Tabel 4.10 Uji Validitas Citra Merek	72
Tabel 4.11 Uji Validitas Desain Produk.....	73
Tabel 4.12 Uji Validitas Keputusan Pembelian	73
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.14 Uji Kolmogorov Smirnov.....	77
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.16 Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.18 Uji t.....	82
Tabel 4.19 Uji F.....	83

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Jacob Cohen	45
Rumus 3.2 Rentang Skala	53
Rumus 3.3 Regresi linier Berganda	59