

**CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN WORD
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SAMSUNG PADA MASYARKAT BATAM**

SKRIPSI



Oleh

HENDRA KANG

170910075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SAMSUNG PADA MASYARKAT
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana



Oleh

HENDRA KANG

170910075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendra Kang

NPM : 170910075

Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

[Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

"PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SAMSUNG PADA MASYARKAT BATAM"

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

Apabila ternyata didalam 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-undang yang berlaku.

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

Batam,

Yang membuat pernyataan,



Hendra Kang

170910075

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SAMSUNG PADA MASYARKAT
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
HENDRA KANG
170910075**

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

Batam, 20 Januari 2021



**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Smartphone pada zaman sekarang adalah kebutuhan wajib bagi semua orang. Karena menjadi sebuah kebutuhan maka terjadilah banyak permintaan dan penawaran di masyarakat, karena banyak peminat terjadilah juga banyak produsen persaingan di dunia alat komunikasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan kuantitatif untuk mengetahui apakah citra merek, kualitas produk, *word of mouth*, terhadap keputusan pembelian Samsung di kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang membeli Samsung. Sampel yang di gunakan adalah Sampling purposive dengan rumus *lemeshow* yang memiliki 100 responden dan diolah dengan SPSS (*Statistical Package For The Sosial Science*). Hasil pengujian parsial menunjukkan bawah variabel citra merek tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel kualitas produk dan *word of mouth* bersignifikan terhadap keputusan pembelian. Dan hasil pengujian simultan Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mout berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Smartphones today are a mandatory requirement for everyone. Because it becomes a necessity, there is a lot of demand and supply in the community, because there are many enthusiasts there are also many manufacturers of competition in the world of communication tools. This research is a descriptive quantitative study to determine whether the brand image, product quality, word of mouth, on the purchasing decision of Samsung in Batam city. The population in this study are consumers who buy Samsung. The sample used is purposive sampling with lemeshow formula which has 100 respondents and is processed with SPSS (Statistical Package for The Social Science). The partial test results show that the brand image variable is not significant to the purchase decision, while the product quality and word of mouth variables are significant to the purchase decision. And the results of simultaneous testing of Brand Image, Product Quality, Word Of Mout have a positive and significant impact on purchasing decisions.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Word Of Mouth, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Sang Triratna, Para Buddha dan Bodhisattva, atas berkah dan anugerah-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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si selaku Dekan Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak/Ibu Dosen, seluruh Staff dan Civitas Universitas Putera Batam, yang telah memberikan banyak pengetahuan pada penulis.
6. Kedua orangtua penulis dan segenap keluarga tercinta, yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
7. Teman-teman Seperjuangan Manajemen Bisnis atas bantuan dan dukungannya;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan

Batam, 20 Januari 2021

Hendra kang

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN SAMPUL</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN JUDUL</i>	<i>ii</i>
<i>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</i>	<i>iii</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	<i>iv</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xi</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR RUMUS</i>	<i>xiii</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batas Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan penelitian.....	10
1.6. Manfaat penelitian	11
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i>	<i>12</i>
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Keputusan Pembelian	12
2.1.2. Indikator Keputusan Pembelian	13
2.1.3. Citra Merek	14
2.1.4. Indikator Citra Merek	15
2.1.5. Kualitas Produk.....	16
2.1.6. Indikator Kualitas Produk.....	18
2.1.7. Word Of Mouth	19
2.1.8. Indikator Word Of Mouth	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Hubungan antara variabel	22

2.3.1.	Kaitan Antara Citra Merek dan Keputusan Pembelian.....	22
2.3.2.	Kaitan Antara Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian	23
2.3.3.	Kaitan Antara Word Of Mouth dan Keputusan Pembelian.....	23
2.4.	Kerangka Pemikiran penelitian	23
2.5.	Hipotesis	24
<i>BAB III METODE PENELITIAN.....</i>		25
3.1.	Desain Penelitian.....	25
3.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.2.1.	Variabel Bebas.....	25
3.2.2.	Variabel Terkait	25
3.3.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1.	Populasi.....	27
3.3.2.	Sampel	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.	Metode Analisis Data.....	30
3.5.1.	Analisis Kuantitatif.....	30
3.5.2.	Analisis Deskriptif	30
3.5.3.	Uji Validitas	31
3.5.4.	Uji Reliabilitas.....	31
3.5.5.	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.5.1.	Uji Normalitas	32
3.5.5.2.	Uji Multikolinearitas	32
3.5.5.3.	Uji Heteroskedastitas	33
3.5.6.	Uji pengaruh.....	33
3.5.6.1.	Uji Regresi Ganda	33
3.5.6.2.	Analisis Determinasi	34
3.5.7.	Uji Hipotesis	34
3.5.7.1.	Uji Parsial (Uji t).....	34
3.5.7.2.	Uji Simultan (Uji F).....	35
3.5.7.3.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	36
3.6.	Jadwal Penelitian.....	36
<i>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</i>		38
4.1.	Gambaran Umum Ojek Penelitian.....	38
4.1.1.	Sejarah Ojek Penelitian	38
4.1.2.	Logo Objek Penelitian.....	38

4.1.3.	Visi Objek.....	39
4.2.	Deskripsi Karakteristik	39
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	40
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden	41
4.3.1.	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	41
4.3.2.	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)	43
4.3.3.	Deskriptif Jawaban Responden Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3).....	45
4.3.4.	Deskriptif Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	47
4.4.	Analisis Data	48
4.4.1.	Hasil Analisis Deskriptif.....	48
4.4.2.	Hasil Uji Validitas Data.....	51
4.4.3.	Hasil Uji Reliabilitas	53
4.4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.4.3.1.	Hasil Uji Normalitas.....	53
4.4.3.2.	Hasil Uji Multikolonieritas	55
4.4.3.3.	Hasil Uji Heterokedastitas	56
4.4.5.	Uji Pengaruh	57
4.4.4.1.	Uji Regresi Ganda	57
4.5.	Pengujian Hipotesis	58
4.5.1.	Hasil Uji t (Parsial).....	59
4.5.2.	Hasil Uji F (Simultan)	60
4.5.3.	Analisis Determinasi (R2)	61
4.6.	Pembahasan.....	62
4.6.1.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan pembelian	62
4.6.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan pembelian	62
4.6.3.	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan pembelian.....	63
4.6.4.	Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan pembelian	63
	<i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</i>	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	64
	<i>DAFTAR PUSTAKA.....</i>	66

Lampiran

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Logo Samsung Electronics.....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Histogram.....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data P P-Plot	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pengiriman Smartphone Di Seluruh Dunia Dan Pertumbuhan Tahunan	5
Tabel 1.2	Penjualan Smartphone di Indonesia April 2019 - Maret 2020	5
Tabel 1.3	Tipe-tipe Smartphone Samsung.....	6
Tabel 1.4	Tipe Smartphone Samsung Awal 2020	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Definisi Operasi Variabel	26
Tabel 3.2	Skala Likert.....	30
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	42
Tabel 4.5	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	43
Tabel 4.6	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Word Of Mouth (X3)	45
Tabel 4.7	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)...	47
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X1)	48
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	49
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Word Of Mouth (X3)	50
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Variabel Keputusan pembelian (Y).....	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Heterokedastitas	57
Tabel 4.17	Uji Regresi Ganda	57
Tabel 4.18	Hasil Uji Parsial	59
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan.....	60
Tabel 4.20	Hasil Uji Analisis Determinasi	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Lemeshow	28
Rumus 3. 2 Uji Validitas.....	31
Rumus 3. 3 Uji Reliabilitas.....	31
Rumus 3. 4 Uji Regresi Ganda.....	33
Rumus 3. 5 t Hitung.....	34
Rumus 3. 6 F hitung	35
Rumus 3. 7 Koefisien Determinasi.....	36