

ANALISIS HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN  
KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG OS ANDROID  
TIPE SAMSUNG GALAXY

(Studi Kasus : Pengguna Samsung Galaxy di PT. Toyota Tsusho  
Mechanical & Engineering Service Indonesia)

SKRIPSI

OLEH :

GHAIDA ARNISTIYANTI

2112570395



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2015

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

## **ANALISIS HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SAMSUNG OS ANDROID TIPE SAMSUNG GALAXY**

**(Studi Kasus : Pengguna Samsung Galaxy di PT. Toyota Tsusho Mechanical & Engineering Service Indonesia)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) - Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 09 Februari 2015



**Ghaida Arnistivanti**  
NPK 2112570395

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SAMSUNG OS ANDROID TIPE SAMSUNG GALAXY**

**(Studi Kasus : Pengguna Samsung Galaxy di PT. Toyota Tsusho  
Mechanical & Engineering Service Indonesia)**

Dibuat oleh Ghaida Arnistiyanti, NPK 2112570395 untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Sumitro, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

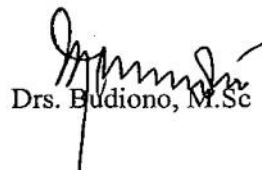
Jakarta, 09 Februari 2015

Menyetujui  
Pembimbing,

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc



Drs. Budiono, M.Sc

## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

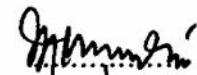
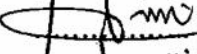



Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG OS ANDROID TIPE SAMSUNG GALAXY**

**(Studi Kasus: Pengguna Samsung Galaxy di PT Toyota Tsusho Mechanical &  
Engineering Service Indonesia)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ( STEI ), Pada tanggal 18 Februari 2015 dengan nilai A

#### Panitia Ujian Skripsi

1.  Ketua ( Ka. Prodi S-1 Manajemen : Drs. Budiono, M.Sc )
2.  Sekretaris ( Sekretaris S-1 Manajemen : Drs. Sumitro, M.Sc )
3.  Pembimbing : Drs. Sumitro, M.Sc
4.  Anggota Penguji : Rama Chandra, SE. ME.
5.  Anggota Penguji : Drs. Iskandar Z Alwi, MM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. selaku dosen pembimbing dan Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Drs Ridwan Maronrong., M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, M.Sc. selaku Kepala Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Seluruh dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil.
6. PT. Toyota Tsusho Mechanical & Engineering Service Indonesia yang telah memberikan waktu dan tempat dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 09 Februari 2015

**Ghaida Arnistiyanti**  
NPK 2112570395

**ANALISIS HUBUNGAN CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SAMSUNG OS  
ANDROID TIPE SAMSUNG GALAXY**

**(Studi Kasus : Pengguna Samsung Galaxy di PT. Toyota Tsusho  
Mechanical & Engineering Service Indonesia)**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara citra merek, harga dan kualitas produk dengan keputusan membeli handphone Samsung Galaxy di PT. Toyota Tsusho Mechanical & Engineering Service Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di PT. Toyota Tsusho Mechanical & Engineering Service Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan menggunakan handphone Samsung Galaxy yaitu karyawan yang bekerja di PT. Toyota Tsusho Mechanical & Engineering Service Indonesia sebanyak 85 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 70 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sample adalah *purposive sampling* dan penentuan sampel dengan rumus Solvin. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode angket dengan skala Likert. Penelitian ini menggunakan alat analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda serta pengujian hipotesis secara parsial dan secara simultan.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Dari hasil perhitungan koefisien korelasi berganda sebesar 0.529, menunjukkan hubungan antara citra merek, harga dan kualitas produk dengan keputusan membeli Samsung Galaxy adalah sedang dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. 2) Pengujian hipotesis diperoleh *P-value* variabel  $X_1$  sebesar 0.000 lebih kecil dari taraf nyata atau  $0.000 < 0.10$ . Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_o$  ditolak atau  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan secara parsial antara variabel citra merek dengan keputusan membeli *handphone* Samsung Galaxy OS Android. *P-value* variabel  $X_2$  sebesar 0.475 lebih besar dari taraf nyata atau  $0.475 > 0.10$ . Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_o$  diterima atau  $H_a$  ditolak, berarti tidak terdapat hubungan positif yang signifikan secara parsial antara variabel harga dengan keputusan membeli *handphone* Samsung Galaxy OS Android. *P-value* variabel  $X_3$  sebesar 0.099 lebih kecil dari taraf nyata atau  $0.099 < 0.10$ . Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_o$  ditolak atau  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas produk dengan keputusan membeli *handphone* Samsung Galaxy OS Android. 3) Pengujian secara simultan diperoleh *significance F* sebesar 0.000, lebih kecil dari taraf nyata atau  $0.000 < 0.10$ . Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_o$  ditolak atau  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan secara simultan antara citra merek, harga, dan kualitas produk dengan keputusan membeli *handphone* Samsung Galaxy OS Android.

***Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK SKRIPSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Masalah Penelitian .....	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok .....	5
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian .....	5
1.2. Kerangka Teori .....	6
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian .....	6
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel .....	7
1.2.3. Hipotesis-hipotesis penelitian .....	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan penelitian .....	7
1.3.2. Kegunaan penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. KajianTeori .....	16
2.2.1. Citra Merek .....	16
2.2.1.1 Merek (Brand).....	16
2.2.1.2 Citra Merek (Brand Image).....	17

2.2.1.3 Merek dan Persepsi.....	18
2.2.1.4 Brand Image & Strategi Pemasaran .....	19
2.2.2. Harga .....	19
2.2.2.1 Pengertian Harga .....	20
2.2.2.2 Peranan Harga .....	20
2.2.2.3 Tujuan Penetapan Harga .....	21
2.2.2.4 Indikator Harga .....	22
2.2.3. Kualitas Produk .....	23
2.2.4. Pengertian Keputusan Membeli .....	25
2.2.5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	25
<b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2. Strategi dan Metode Penelitian .....	30
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.3.1. Populasi penelitian .....	31
3.3.2. Sampel penelitian .....	31
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	32
3.5 Instrument Pengumpulan Data .....	33
3.6. Metode Analisis Data .....	38
3.6.1. Analisis Korelasi Parsial.....	38
3.6.2 Analisis Korelasi Berganda.....	40
3.6.3. Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Objek Penelitian .....	44
4.2. Deskripsi Respondendan Data .....	44
4.2.1. Deskripsi Responden .....	44
4.2.2. Deskripsi Data .....	45
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
4.3.1. Uji Validitas .....	47
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.4. Analisis Statistik Data .....	52



4.4.1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial.....	52
4.4.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	55
4.4.3 Pengujian Hipotesis .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1. Kesimpulan .....	60
5.2. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1.</b> Top Five Smartphone Vendors, Shipments, Market share, Year -Over-Year Growth, Q3 2014 (Units in million) .....	3
<b>Tabel 3.1.</b> Instrument Variabel Citra Merek .....	34
<b>Tabel 3.2.</b> Instrument Variabel Harga.....	34
<b>Tabel 3.3.</b> Instrument Variabel Kualitas Produk .....	35
<b>Tabel 3.4.</b> Instrument Variabel Keputusan Pembelian .....	36
<b>Tabel 3.5.</b> Interpretasi Koefisien Korelasi .....	41
<b>Tabel 4.1.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	48
<b>Tabel 4.2.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	48
<b>Tabel 4.3.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	49
<b>Tabel 4.4.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	49
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Uji Reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16 Variabel Citra Merek .....	50
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16 Variabel Harga .....	51
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16 Variabel Kualitas Produk.....	51
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16 Variabel Keputusan Pembelian .....	52
<b>Tabel 4.9.</b> Koefisien Korelasi Parsial $X_1$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	53
<b>Tabel 4.10.</b> Koefisien Korelasi Parsial $X_2$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	53
<b>Tabel 4.11.</b> Koefisien Korelasi Parsial $X_3$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	54
<b>Tabel 4.12.</b> Koefisien Korelasi Berganda $X_1, X_2, X_3$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0 .....	55
<b>Tabel 4.13.</b> Pengujian secara Parsial $X_1$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	57

<b>Tabel 4.14.</b> Pengujian secara Parsial $X_2$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	56
<b>Tabel 4.15.</b> Pengujian secara Parsial $X_3$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	58
<b>Tabel 4.16.</b> Pengujian secara Simultan $X_1, X_2, X_3$ dengan Y dengan bantuan program SPSS 16.0.....	59

# DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar1.1.</b> Prosentase Sistem Operasi Perangkat Mobile Market Share 2011 – 2014 Q2 .....	3
<b>Gambar4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Citra Merek .....	45
<b>Gambar4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga .....	46
<b>Gambar4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk .....	46
<b>Gambar4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2.** Tabulasi Skor Variabel Citra Merek

**Lampiran 3.** Tabulasi Skor Variabel Harga

**Lampiran 4.** Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk

**Lampiran 5.** Tabulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian