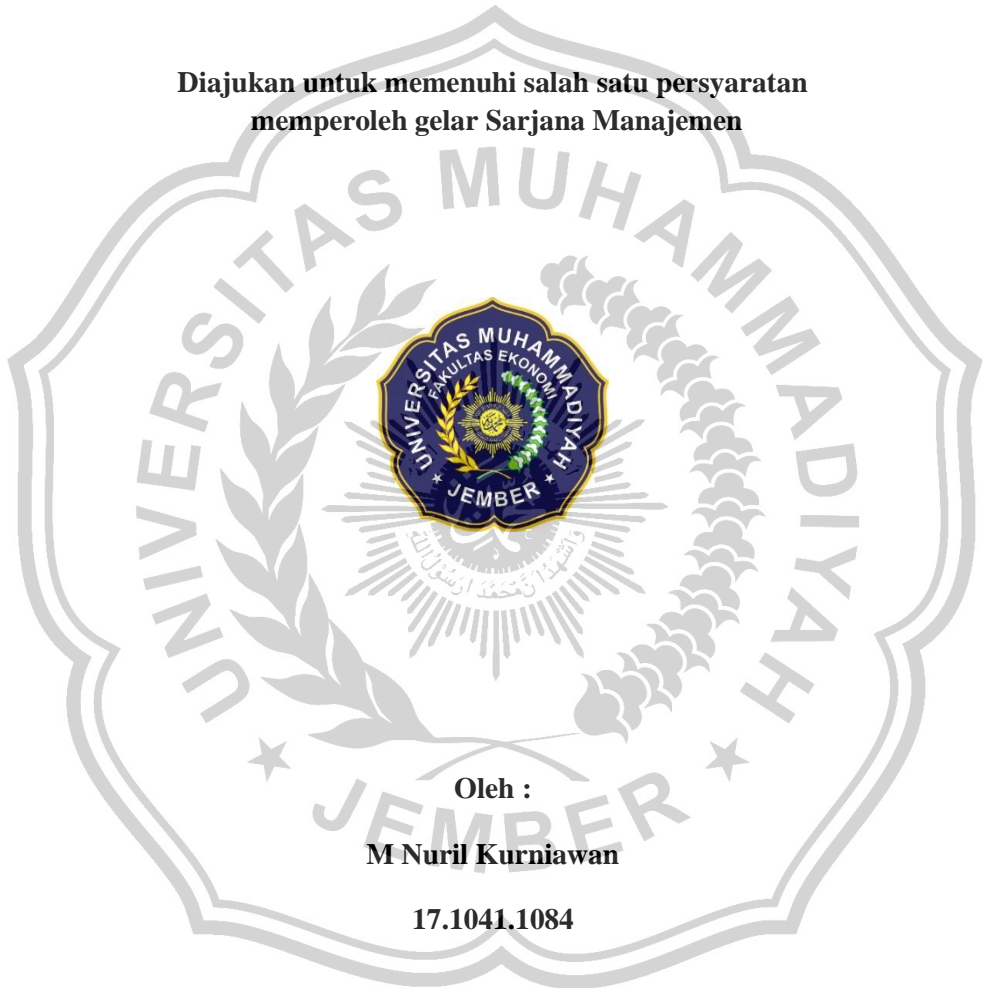


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, IKLAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK  
SMARTPHONE SAMSUNG DI HACOM CELL JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**M Nuril Kurniawan**

**17.1041.1084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Nuril Kurniawan

NIM : 1710411084

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, IKLAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG DI HACOM CELL JEMBER adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Sya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 April 2021

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature over it. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'REPUBLIC OF INDONESIA'. The serial number '9E0EFAJX099126480' is visible at the bottom.

M Nuril Kurniawan

NIM. 17.1041.1084

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, IKLAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK  
SMARTPHONE SAMSUNG DI HACOM CELL JEMBER**

Oleh:

M Nuril Kurniawan

NIM. 17.1041.1084

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, IKLAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG DI HACOM CELL JEMBER. Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 30 April 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Nurul Oomariah, Dr. MM  
NPK. 0709068406

Anggota 1,

Anggota 2,



Seno Sumowo, SE, MM  
NIDN: 0717106601



Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM  
NIDN: 0709068406

Mengesahkan

  
Maheni Ilis Sari, SE, MM  
NIP :197708112005012001

  
Achmad Husan Hafidzi SE, MM  
NPK 1986051411703796

## MOTTO

**“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(Surat Al Baqarah : 286)**

**“Rasa sakit itulah yang membuat seseorang menjadi kuat”  
(M. Nuril Kurniawan)**

**“Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada, Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”  
(Q.S Al-Hadid: 4)**

**“Tidak ada yang tidak mungkin, Selagi ada niat dan keyakinan semua akan jadi mungkin”  
(M. Nuril Kurniawan)**

*\*Yakinkan dengan iman, Usahakan dengan ilmu, Sampaikan dengan amal.\**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak - banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Atas Allah SWT segala rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah, serta kesempatan dan kemudahan yang diberikan-Nya sehingga dapat menjalani semua ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat.
2. Orangtua ayahku Wawan dan ibuku Sulaifah terima kasih telah menjadi orangtua terbaik dan sempurna dalam hidupku, memberikan kasih sayang tulus dengan selimut doa yang tiada henti, memberikan semangat dan selalu memberikan nasehat untuk menjadi orang yang berguna bagi sesama.
3. Nenek, kakek (Hj. Siti Nafisah dan H. Yusuf) yang memberikan doa disetiap sujudnya untuk peneliti.
4. Adikku Khofifah tri noviawati yang memberikan doa, semangat serta kebahagiaan – kebahagiaan kecil bagi peneliti.
5. Ibu Nurul Qomariah, Dr. MM selaku dosen penguji yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
6. Bapak Seno Sumowo, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
7. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
8. Aditya Tri Firmanzah, Bagus Setyo Prayogi, Bagus Setyo Prayogi yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan kritik dalam penyusunan tugas akhir.
9. Mia Aurellia Farica terima kasih telah memberikan support peneliti tiada henti dari awal sampai selesainya skripsi.
10. Sahabat – sahabat INSC, Kontrakan Ruet, dan Crew Antik\_Garage.
11. Teman - teman seperjuangan angkatan 2017 khususnya kelas Manajemen B'17 terima kasih telah membantu dan mengajarkan kesabaran saat menuntut ilmu bersama.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmad dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas produk, iklan dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk smratphone Samsung di Hacom cell Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas produk, iklan dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada produk Samsung.

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, M.Pd
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Nuril Qomariah Dr, MM Selaku dosen penguji yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
5. Bapak Seno Sumowo SE, MM Selaku dosen pembimbing.
6. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan semangat tanpa putus kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan dengan lancar.
8. Nenek, kakek dan adik yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan dengan lancar

Akhir kata, peneliti berharap semoga peneliti ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen

Jember,

M. Nuril Kurniawan

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	8
2.1.4 Kualitas Produk.....	9
2.1.5 Iklan.....	10
2.1.6 Citra Merek.....	12
2.1.7 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis.....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Variabel.....	22
3.2.1 Variabel Independen.....	22
3.2.2 Variabel Dependen .....	22



3.3	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4	Jenis Data .....	24
3.4.1	Data Primer.....	24
3.4.2	Data Sekunder .....	24
3.5	Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.5.1	Populasi .....	24
3.5.2	Sampel.....	25
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7	Teknik Analisis Data.....	27
3.7.1	Uji Instrumen Data .....	27
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4	Uji Hipotesis.....	30
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	31
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1	Profil Perusahaan.....	32
4.2	Karakteristik Responden .....	33
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden .....	33
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	40
4.5	Teknik Analisi Data .....	40
4.5.1	Pengujian Instrumen Data .....	40
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	42
4.6.1	Uji Multikolonieritas .....	42
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas .....	43
4.6.3	Uji Normalitas .....	44
4.7	Uji Regresi Linier Berganda .....	45
4.8	Uji Hipotesis .....	46
4.8.1	Uji t.....	46
4.8.2	Uji F.....	46
4.9	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	42
4.10	Pembahasan.....	48
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran.....	50
5.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	50
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>

**KUESIONER PENELITIAN ..... 54**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 57**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Smartphone di HACOM CELL 2020 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan .....	15
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu yang relevan .....	16
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu yang relevan .....	17
Tabel 2.4 Penelitian terdahulu yang relevan .....	18
Tabel 2.5 Penelitian terdahulu yang relevan .....	19
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin .....	33
Tabel 4.2 Kualitas Produk (X1) .....	34
Tabel 4.3 Kualitas Produk (X1) .....	34
Tabel 4.4 Kualitas Produk (X1) .....	34
Tabel 4.5 Kualitas Produk (X1) .....	35
Tabel 4.6 Iklan (X2) .....	35
Tabel 4.7 Iklan (X2) .....	36
Tabel 4.8 Iklan (X2) .....	36
Tabel 4.9 Iklan (X2) .....	36
Tabel 4.10 Citra Merek (X3) .....	37
Tabel 4.11 Citra Merek (X3) .....	37
Tabel 4.12 Keputusan Pembelian (Y) .....	38
Tabel 4.13 Keputusan Pembelian (Y) .....	38
Tabel 4.14 Keputusan Pembelian (Y) .....	39
Tabel 4.15 Keputusan Pembelian (Y) .....	39
Tabel 4.16 Keputusan Pembelian (Y) .....	39
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas .....	42
Tabel 4.19 Hasil Multikolonieritas .....	42
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
Tabel 4.21 Hasil Uji t .....	46
Tabel 4.22 Hasil Uji F .....	46
Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinasi Berganda R <sup>2</sup> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4.1 Gambaran Samsung.....	32
Gambar 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	44

