



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TELEPON SELULER SAMSUNG PADA KONTER OMEGA
JAYA BANGSALSARI JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Jazilatul Iffah
1410412026**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
APRIL, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jazilatul Iffah

NIM : 14.10.412.026

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Samsung pada Konter Omega Jaya Bangsalsari 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. Saya 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 dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 April 2018

Yang menyatakan,

Materai
6000

Jazilatul Iffah
NIM. 14.10.412.026

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TELEPON SELULER SAMSUNG PADA KONTER OMEGA JAYA BANGSALSARI JEMBER



Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Seno Sumowo. SE., M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu. SE., M.Si

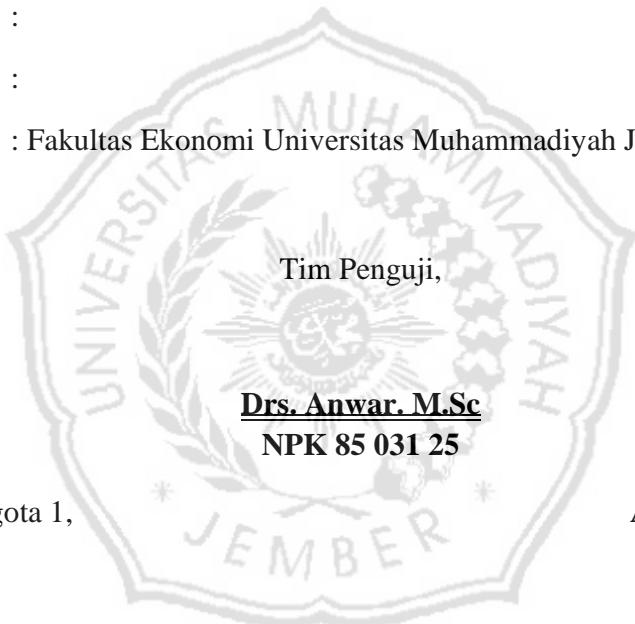
PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Samsung pada Konter Omega Jaya Bangsalsari Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : :

Tanggal : :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Pengaji,

Drs. Anwar. M.Sc

NPK 85 031 25

Anggota 1,

Anggota 2,

Seno Sumowo, SE, MM

NPK 01 092 88

Jekti Rahayu, SE, M.Si

NPK 17 037 93

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, MM

NPK 01 092 89

Drs. Anwar. M.Sc

NPK 85 031 25

MOTTO

**Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan
bagimu.
(QS. AI Mu'min 40: 60)**

**Doa kita bisa merubah nasib kita, dan kebaikan dapat
memperpanjang umur kita.
(HR. Ath-Thahawi)**



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Buat Ibunda ku “Lina Budiarti” yang senantiasa mencerahkan do'a dan kasih sayangnya yang tulus, mendidik dan membimbing dengan penuh kasih sayang, kesabaran, keiklasan, dan tak pernah mengenal lelah semoga Allah SWT. senantiasa mengasihi beliau sebagaimana beliau mengasihi aku
2. Buat Ayahku “Sahroni” yang senantiasa mencerahkan do'a dan kasih sayangnya. semoga Allah SWT senantiasa mengasihi beliau.
3. Buat Suamiku “Ariel Adiansyah” yang selalu menemaniku dan memberi semangat.
4. Buat saudara-saudara ku, dan keluarga besar di Jember terima kasih atas segala dukungannya selama ini.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan konter omega jaya bangsalsari Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Samsung pada Konter Omega Jaya Bangsalsari Jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 60 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi, semuanya berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian. Dari uji t diperoleh hasil Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi, semuanya berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dari uji F diperoleh hasil Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi, semuanya berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research is conducted to customers of counter omega jaya bangsalsari jember Jember. The aim from this research is to know the effect from the quality product, the image merk, and promotion the decision of purchase counter Omega Jaya at Bangsalsari Jember. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 60 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that quality product, the image merk, and promotion the decision of purchase. From t test resulting quality of quality product, the image merk, and promotion, that mean all of three variables have significance influential the decision of purchase. From F test resulting quality product, the image merk, and promotion, that mean all of three variables have simultaneous significance influential the decision of purchase.

Key words: *the quality product, the image merk, promotion and the decision of purchase*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Samsung pada Konter Omega Jaya Bangsalsari Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar. M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Seno Sumowo. SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Jekti Rahayu. S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Anwar. Msc, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, April 2018

Penyusun

Jazilatul Iffah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.1.1 Konsep Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian prilaku konsumen	13
2.1.2.1 Keputusan pembelian konsumen	13
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	15
2.1.2.3 Indikator keputusan pembelian	17
2.1.3 Kualitas Produk	17
2.1.3.1 Indikator kualitas produk	19
2.1.4 Citra Merek	19
2.1.4.1 Indikator Citra Merek	21
2.1.5 Promosi	22
2.1.5.1 Tujuan promosi	22
2.1.5.2 Bauran Promosi	24
2.1.5.3 Indikator promosi	25

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas produk Terhadap keputusan pembelian	29
2.3.2 Pengaruh Citra merek Terhadap keputusan pembelian	30
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap keputusan pembelian	30
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Citra merek dan Promosi Terhadap Keputusan pembelian.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian	31
2.5 Kerangka Pemikiran	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel	33
3.1.1 Variabel Penelitian	33
3.1.2 Devinisi Operasional Variabel	33
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Uji Kualitas Data	37
3.5.1.1 Uji Validitas	37
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.2.1 Uji Linieritas	38
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	39
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.5.2.4 Uji Normalitas	40
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.4 Uji Hipotesis	41
3.5.4.1 Uji F	41
3.5.4.2 Uji t	42
3.5.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2 Aspek pemasaran	44

4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	45
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden	45
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.2.2.1 Kualitas produk	48
4.2.2.2 citra merek	49
4.2.2.3 Promosi	50
4.2.2.1 Keputusan pembelian	51
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	53
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data	53
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	54
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	56
4.3.3.1 Pengujian Normalitas	56
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas	57
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	57
4.3.4 Pengujian Hipotesis	58
4.3.4.1 Uji F	58
4.3.4.2 Uji t	59
4.3.4.3 Koefisien Determinasi	60
4.4 Pembahasan	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Peretumbuhan pengguna telepon	3
Table 1.2: market share	5
Tabel 2.1: Perbandingan Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1: Variabel Penelitian dan Indikator	52
Tabel 3.2: Skala Likert	55
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2: Responden Menurut Masa Berlangganan.....	67
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk	68
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra Merek	69
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi	70
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Keputusan Pembelian	72
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	73
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	74
Tabel 4.9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Multikolinieritas	77
Tabel 4.11: Hasil Uji F	79
Tabel 4.12: Hasil Uji T	79
Tabel 4.13: Hasil Koefisien determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual	50
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	76
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10 : Dokumentasi