

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELI**
(Studi pada Konsumen Handphone Merek OPPO di Kota Semarang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Oleh :

Nama : Meiske Nugraheni Asyari

N I M : 15.05.51.0200

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
S E M A R A N G
2 0 2 2**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya MEISKE NUGRAHENI ASYARI, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO DI SEMARANG (STUDI PADA KONSUMEN HANDPHONE OPPO SEMARANG)

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



MEISKE NUGRAHENI ASYARI
15.05.51.0200

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 04 Februari 2022

Dr. ALIMUDDIN RIZAL, S.E., M.M.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO DI SEMARANG (STUDI PADA
KONSUMEN HANDPHONE OPPO SEMARANG)**

Ditulis oleh
NIM : **15.05.51.0200**
Nama : **MEISKE NUGRAHENI ASYARI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 07-03-2022
Ketua



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)
NIDN. 0610106301

Sekretaris



(Dr. ENDANG TJAHJANINGSIH, S.E, M.Kom)
NIDN. 0622056601

Anggota



(ALI MASKUR, SE., M.KOM)
NIDN. 0618076401

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS
Dekan



(Dra. M.G. KENTRIS INDARTI, SE, M.Si, Ak, CA)
NIDN. 0618036702



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO DI SEMARANG (STUDI PADA KONSUMEN HANDPHONE OPPO SEMARANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 16-02-2022, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



Semarang, 16-02-2022

Yang Menyatakan

(MEISKE NUGRAHENI ASYARI)

NIM. 15.05.51.0200

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. ENDANG TJAHJANINGSIH, S.E. M.Kom)
SAKSI 3
Tim Penguji



(ALIMASKUR, SE., M.KOM)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Diawali niat baik, sabar dan cerdas dalam proses, istikomah, tawakal menerima hasil dan bersyukur atas segala nikmat.

Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, maka keberkahan akan didapat lebih mulia peran kecil kontribusi besar daripada peran besar kontribusi kecil.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas besar karunia yang telah engkau limpahkan kepadaku dan juga kedua orang tuaku yang telah berusaha memberikan aku dukungan, doa ketika aku sedang benar-benar drop sampai tidak tau harus berbuat apalagi. Hingga akhirnya aku bisa bangkit untuk semangat mengerjakan skripsi ini sampai tuntas. Karya tulis ini kupersembahkan kepada keluargaku : Bapak, Ibu, kedua kakakku dan teman-temanku yang senantiasa memberikan dorongan semangat, doa, kasih sayang, dan perhatian. Aku hanya bisa mengucapkan banyak berterima kasih serta bersyukur kepada kalian semua tanpa dukungan kalian aku enggak akan bisa semangat menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kemuliaan hati kalian.

(Meiske Nugraheni Asyari)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga terhadap kepuasan pembeli pada konsumen Handphone OPPO.

Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli Handphone Oppo di Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* merupakan teknik yang dapat menentukan sample dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembeli. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembeli. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembeli.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, persepsi harga dan kepuasan pembeli.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, brand image, and price perception on buyer satisfaction on OPPO mobile consumers.

The population in this study were buyers of Oppo Mobile in Semarang. The sample in this study were 100 people. The sampling technique using purposive sampling is a technique that can determine the sample with certain considerations according to the criteria. The analytical tool used is multiple linear regression.

The results of the analysis can be concluded that: product quality has a positive and significant effect on buyer satisfaction. Brand image has a positive and significant effect on buyer satisfaction. Price perception has a positive and significant effect on buyer satisfaction.

Keywords: product quality, brand image, price perception and buyer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pembeli (Studi pada Konsumen Handphone Merek OPPO di Kota Semarang)”**.

Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
- 2) Ibu Dra.M.G. Kentris Indarti, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 3) Bapak Suhana, S.S.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
- 4) Dr. Alimuddin Rizal R, M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Ibu Tristiana Rijanti, Dr., S.H., M.M selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan semangat, doa serta arahan selama masa studi awal hingga akhir.

- 6) Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 7) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 8) Teruntuk keluargaku yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.
- 9) Dan untuk sahabatku kalian support systemku selama ini yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 2022

Penulis,

(Meiske Nugraheni Asyari)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PESEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Telaah Pustaka	8
2.1.1. Kualitas Produk	8
2.1.2. Citra Merek	12
2.1.3. Persepsi Harga	18
2.1.4. Kepuasan Pembelian	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian	27
2.3.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pembelian	28
2.3.3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pembelian	29
2.4. Model Penelitian	30
2.4.1. Model Grafis	30

2.4.2. Model Matematis	31
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	32
3.2. Populasi dan Pengambilan Sampel	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	32
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1. Jenis Data	34
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel	35
3.4.1. Variabel Penelitian	35
3.4.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5. Uji Instrumen	38
3.5.1. Uji Validitas	38
3.5.2. Uji Reliabilitas	39
3.6. Model Analisis Data	39
3.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7. Pengujian Hipotesis	40
3.7.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	40
3.7.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.8. Pengujian Hipotesis (Uji t)	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden	42
4.2. Deskripsi Variabel	45
4.2.1. Variabel Kualitas Produk (X_1)	46
4.2.2. Variabel Citra Merek (X_2)	46
4.2.3. Variabel Persepsi Harga (X_3)	47
4.2.4. Variabel Kepuasan Pembelian (Y)	48
4.3. Pengujian Instrumen Penelitian	49

4.4. Analisis Data	51
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.4.2. Pengujian Kelayakan Model	53
4.4.3. Uji Hipotesis	54
4.5. Pembahasan	55
4.5.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembelian	55
4.5.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pembelian	56
4.5.3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pembelian	58

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1. Simpulan	60
5.2. Keterbatasan Penelitian	61
5.3. Implikasi	62
5.3.1. Implikasi Teoritis	62
5.3.2. Implikasi Manajerial	62
5.4. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Market Share	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	36
Tabel 4.1.	Tabel Rekap Hasil Kuesioner	42
Tabel 4.2.	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.3.	Usia Responden	43
Tabel 4.4.	Pendidikan Responden	44
Tabel 4.5.	Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.6.	Statistik Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.7.	Statistik Variabel Citra Merek	47
Tabel 4.8.	Statistik Variabel Persepsi Harga	48
Tabel 4.9.	Statistik Variabel Kepuasan Pembelian	49
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.11.	Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.12.	Koefisien Regresi Linier Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Grafik	30
------------	--------------------	----

