

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG
SMARTPHONE OPPO DI PATI**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi Sebagai syarat
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
S e m a r a n g



Oleh:

Nama : Desti Ramdhani
NIM : 17.05.51.0011
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

SEMARANG

2022

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya DESTI RAMDHANI, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG SMARTPHONE OPPO DI PATI

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

DESTI RAMDHANI
17.05.51.0011

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 08 Februari 2022

SUZY WIDYASARI, SE, M.Si
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG
SMARTPHONE OPPO DI PATI**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0011**
Nama : **DESTI RAMDHANI**

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, 02-03-2022
Ketua



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)
NIDN. 0631037102

Sekretaris



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

Anggota



(AJENG AQUINIA, S.E., M.M.)
NIDN. 0603029201

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



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



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG SMARTPHONE OPPO DI PATI

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 17-02-2022, 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, 17-02-2022
Yang Menyatakan



(DESTI RAMDHANI)
NIM. 17.05.51.0011

SAKSI 1
Tim Penguji



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)

SAKSI 3
Tim Penguji



(AJENG AQUINIA, S.E., M.M.)



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>

MOTTO

Mengeluh hanya akan membuat hidup kita semakin tertekan
Sedangkan bersyukur akan senantiasa membawa kita pada jalan kemudahan.

Tuhan tidak menjanjikan langit itu selalu biru,

bunga selalu mekar,

dan mentari selalu bersinar.

Tapi ketahuilah,

bahwa Dia selalu memberi pelangi di setiap badai,

tawa di setiap air mata,

berkah di setiap cobaan,

dan jawaban dari setiap doa.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati kuucapkan rasa syukurku kepada Allah SWT dan atas segala rahmat-Nya skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua dan adik yang sangat saya cintai senantiasa memberikan motivasi, support secara rohani dan telah memberikan materi dalam menyelesaikan skripsi
2. Untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah membimbing serta membagikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya.
3. Untuk keenam teman terbaik dari semester satu sampai hari ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
4. Untuk teman - teman seperjuanganku angkatan tahun 2017 yang sudah mau berbagi pengalaman selama kuliah dan dalam menyelesaikan skripsi.

(Desti Ramdhani)

ABSTRAK

Tujuan yang akan dicapai adanya penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap niat beli ulang *Smartphone* OPPO di Pati. Objek dalam penelitian ini adalah e- *Smartphone* OPPO serta variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, persepsi harga, citra merek, kepuasan konsumen dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu niat beli ulang. Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel diambil sebanyak 100 orang responden yakni konsumen yang pernah membeli dan menggunakan *Smartphone* OPPO, berdomisili di Pati dan berusia minimal 17 tahun. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Semua pertanyaan diukur dengan skala *likert* 5 peringkat jawaban sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Metode analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda. Data yang diolah menggunakan regresi berganda. Data yang diolah menggunakan program SPSS 23. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Niat Beli Ulang.

ABSTRACT

The purpose of this research is to test and analyze the effect of product quality, price perception and brand image on consumer satisfaction and interest in repurchasing OPPO Smartphones in Pati. The object in this study is the OPPO e-Smartphone and the independent variables in this study are product quality, price perception, brand image, consumer satisfaction and the dependent variable in this study is repurchase interest. This study used a data collection tool in the form of a questionnaire. The sample was taken as many as 100 respondents, namely consumers who have bought and used OPPO Smartphones, are domiciled in Pati and are at least 17 years old. Determination of the sample by purposive sampling technique. All questions were measured on a 5-point Likert scale with answers from strongly agree to strongly disagree. The research data analysis method used multiple linear regression. The data is processed using multiple regression. The data was processed using the SPSS 23 program. Based on the results of this study, it can be concluded that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, price perceptions have no effect on consumer satisfaction, brand image has a positive effect on consumer satisfaction and consumer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention..

Keywords: Product Quality, Price Perception, Brand Image, Consumer Satisfaction, Repurchase Intention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Niat Beli Ulang *Smartphone* Oppo di Pati”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Sarjana Manajemen (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dra. M.G Kentris Indarti, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
3. Dr. Suhana, S.S., M.M selaku Ka.Prodi Manajemen Universitas Stikubank.
4. Suzy Widayari, S.E, M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini,
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
6. Bapak Suparlan, Ibu, Adek dan diriku sendiri yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spriritual untuk menyelesaikan studi.
7. Teman-temanku Prisma, Tika, Dila, Setiana, Anggun, Kolbi dan 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, 08 Februari 2022
Penulis,



(Desti Ramdhani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Kegunaan/Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS	
DAN HIPOTESIS	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Niat Beli Ulang	8
2.1.2 Kualitas Produk	9
2.1.3 Persepsi Harga	11
2.1.4 Citra Merek	12
2.1.5 Kepuasan Konsumen	13

2.2. Penelitian Empiris/ Terdahulu	15
2.3. Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang	20
BAB III METODE DAN RANCANGAN (DESAIN) PENELITIAN	23
3.1. Obyek penelitian	23
3.2. Populasi dan Pengambilan Sampel	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Pengambilan Sampel	23
3.3. Jenis dan Teknik Pengambilan Data	25
3.3.1 Jenis Data	25
3.3.2 Teknik Pengambilan Data	25
3.4. Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5. Uji Instrumen Penelitian	29
3.5.1 Uji Validitas	29
3.5.2 Uji Reabilitas	30
3.6. Model Penelitian dan Analisis Data.....	30
3.7. Uji Model	31
3.7.1 Uji F	31
3.7.2 Uji R^2	31
3.8. Uji Hipotesis	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Responden.....	34
4.1.1 Dekripsi responden berdasarkan jenis kelamin	34
4.1.2 Dekripsi responden berdasarkan Usia	35
4.1.3 Dekripsi responden berdasarkan Pendidikan	35
4.1.4 Dekripsi responden berdasarkan Pekerjaan	36
4.1.5 Dekripsi responden berdasarkan Penghasilan	36
4.2 Deskripsi Variabel	
4.2.1 Variabel Kualitas Produk.....	37

4.2.2 Variabel Persepsi Harga	40
4.2.3 Variabel Citra Merek	41
4.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen	43
4.2.5 Variabel Niat Beli Ulang	45
4.3 Pengujian Instrumen	
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reabilitas	48
4.4 Uji Ketepatan Model	49
4.4.1 Uji R^2	49
4.4.2 Uji F	50
4.5 Analisis Data	51
4.5.1 Analilis Regresi Berganda	51
4.5.2 Uji Signifikansi t.....	52
4.6 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....	57
5.1 Kesimpulan Penelitian	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	57
5.3 Implikasi Penelitian	58
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Pangsa Pasar <i>Smartphone</i> di Indonesia tahun 2019-2021	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Skala Likert	25
Tabel 3.2	Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel	26
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	36
Tabel 4.6	Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 4.7	Variabel Persepsi Harga	40
Tabel 4.8	Variabel Citra Merek	41
Tabel 4.9	Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.10	Variabel Niat Beli Ulang	45
Tabel 4.11	Uji Validitas	47
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Y1	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Y2	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Hal
Lampiran 1	Permohonan Pengisian Kuesioner	61
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 3	Lampiran Tabulasi Data	66
Lampiran 4	Deskripsi Responden	73
Lampiran 5	Deskripsi Variabel	74
Lampiran 6	Uji Validitas	84
Lampiran 7	Uji Reliabilitas	92
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	100
Lampiran 9	Hasil Turnitin	106
Lampiran 10	Berita Acara Revisi Ujian Skripsi	110
Lampiran 11	Konsultasi Bimbingan	111