

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

NURULSEPTIA ASSYADA

203402516268



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis Menyatakan Dengan Sebenar-Benarnya Bahwa Segala Pernyataan Dalam Skripsi Yang Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atas hasil peneliti, kecuali jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunkn yang telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2024



Nurul Septia Assyada

203402516268

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Nurul Septia Assyada**

Nomor pokok : **203402516268**

Program studi : **Manajemen**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini,SE.,M.Si.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini,SE.,M.Si.)

Jakarta : Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : Nurul Septia Assyada

Nomor Pokok : 203402516268

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.)

Ketua Penguji



(Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M. (Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E.)

Anggota/Penguji



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Kusnata Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta : Februari 2024

Tanggal Lulus : Februari 2024

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Nurul Septia Assyada

NPM : 203402516268

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini,SE.,M.Si.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi di Jakarta Selatan. Dengan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden menggunakan metode *non-probability* sampling teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan *service center* ESC ITC Fatmawati, tinggal di Jakarta Selatan, yang memiliki dan menggunakan *Smartphone* Xiaomi minimal satu tahun penggunaan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan data diolah menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi di Jakarta Selatan karena nilai T-hitung lebih besar dari T-tabel ($3.598 > 1.661$), Citra Merek Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi di Jakarta Selatan karena nilai T-hitung lebih besar dari T-tabel ($8.841 > 1.661$), *Word Of Mouth* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi di Jakarta Selatan karena nilai T-hitung lebih besar dari T-tabel ($2.537 > 1.661$).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, *Word Of Mouth* dan Keputusan pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD OF MOUTH ON THE DECISION TO PURCHASE A XIAOMI SMARTPHONE IN SOUTH JAKARTA

By:

Nurul Septia Assyada

NPM: 203402516268

Final Project under the guidance of Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.

This research was conducted with the aim of determining the influence of quality Product, Brand Image, and Word of Mouth on Purchasing Decisions Xiaomi smartphone in South Jakarta. By using the Lemeshow formula, The number of samples used in this research was 96 respondents using a non-probability sampling method, the technique used is purposive sampling with the criteria of ESC ITC Fatmawati service center customers, lives in South Jakarta, who owns and uses a Xiaomi Smartphone minimum one year of use. The analysis method used is regression multiple linear and data processing using Statistical Products and Services Solution (SPSS) version 23. The research results partially show that Product Quality Has a Positive and Significant Influence on Decisions Purchase a Xiaomi Smartphone in South Jakarta because the T-count value is greater from the T-table ($3,598 > 1,661$), Brand Image has a Positive and Significant Influence Regarding the decision to purchase a Xiaomi smartphone in South Jakarta because of value T-count is greater than T-table ($8,841 > 1,661$), Word of Mouth is influential Positive and Significant on Xiaomi Smartphone Purchasing Decisions South Jakarta because the T-count value is greater than the T-table ($2.537 > 1.661$).

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Word Of Mouth and Decisions purchase*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Nurul Septia Assyada
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 08 September 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : JL. S NO.26 RT.005/TW.011, Kec. Tebet,
Kel. Kebon Baru, Jakarta Selatan
Telpon /Hp : 081271034404
Email : Nurulseptia30@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2008 – 2013 : SD Kemala Bhayangkari 1 - Medan
2013 – 2016 : SMP Bani Abdillah
2017 – 2020 : SMA Pattimura
2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, Februari 2024



Nurul Septia Assyada

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI DI JAKARTA SELATAN”. Adapun tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Pada penyusunan tugas akhir ini tentunya penulis mengalami hambatan baik bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, Kerjasama, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan mudah. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, kasih sayang penulis dan rasa hormat ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan ilmu yang penulis perlukan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebut satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya sebagai mahasiswa, atas ilmu yang telah diberikan kepada saya dari semester awal hingga saat ini.
6. Kepada Kedua orang tua paling berjasa dalam hidup saya, Bapak M. Thaib Istova dan Ibu Novi Aryati karena berkat beliau saya bisa

mengenyam bangku kuliah serta terima kasih selalu memberikan doa, motivasi, semangat, dan nasihat yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

7. Kepada kakak saya Nur Sofi Iklima dan adik saya Aisha Bunga Azzahra. Terimakasih atas dorongan semangat, motivasi serta canda tawa dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Kepada teman seperjuangan saya Andreas, Refikasa yang selalu membantu sata dalam penyusunan skripsi ini dan teman – teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini.
9. Kepada seluruh member BTS yang selalu menemani dan memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
10. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan akses informasi dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini, semoga kebaikan kalian semua mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, mungkin skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dengan kata lain jauh dari sempurna maka segala kesalahan dan kekurangan akan ditanggung oleh pihak penulis, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2024



Nurul Septia Assyada

203402516268

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN OLEH PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS ASKHIR OLEH PENGUJI	
HALAMAN ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	7
2. Kualitas Produk	8
3. Citra Merek	11
4. <i>Word Of Mouth</i>	14
5. Keputusan Pembelian.....	16
B. Keterkaitan Antar Variabel.....	17
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	18
3. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	18
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian	18
D. Kerangka Analisis	20
E. Hipotesis.....	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian.....	22
B. Data Penelitian	22
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	22
2. Populasi dan Sampel	23
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	24

C.	Definisi Operasional Variabel.....	25
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	27
1.	Metode Analisis	28
2.	Uji Instrumen.....	29
3.	Uji Asumsi Klasik	30
4.	Uji Kelayakan Model.....	32
5.	Uji Hipotesis (Uji t)	33
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A.	Hasil Penelitian	34
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	34
2.	Karakteristik Responden	36
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	41
B.	Pembahasan.....	56
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan pembelian Smartphone Xiaomi di Jakarta Selatan	56
2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan pembelian Smartphone Xiaomi di Jakarta Selatan.....	56
3.	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan pembelian Smartphone Xiaomi di Jakarta Selatan	57
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A.	Kesimpulan.....	59
B.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indonesia Smartphone Market Share 2021-2023	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.3 Skala Likert.....	26
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.9 Total Mean Kualitas Produk (X1)	41
Tabel 4.10 Total Mean Citra Merek (X2)	42
Tabel 4.11 Total Mean Word Of Mouth (X3).....	44
Tabel 4.12 Total Mean Keputusan Pembelian (Y).....	45
Tabel 4.13 Uji Validitas	46
Tabel 4.14 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi.....	51
Tabel 4.19 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.20 Uji Simultan (F)	53
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	21
Gambar 4.2 Produk Xiaomi	35
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .	40

