

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH* DAN *LIFESTYLE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI
JAKARTA UTARA**

TUGAS AKHIR

MUTIARA ZAHRANI SYAHDA

203402516309



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

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH* DAN *LIFESTYLE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI
JAKARTA UTARA**

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

TUGAS AKHIR

MUTIARA ZAHRANI SYAHDA

203402516309



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

JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

“PENGARUH CITRA MEREK, WORD OF MOUTH, DAN LIFESTYLE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG DI JAKARTA UTARA”

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2024



Mutiara Zahrani Syahda

203402516309

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : *Pengaruh Citra Merek, Word of Mouth, dan Lifestyle terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Jakarta Utara*

Nama Mahasiswa : Mutiara Zahrani Syahda

Nomor Pokok : 203402516309

Program Studi : Manajemen



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, DAN *LIFESTYLE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI JAKARTA UTARA**

Nama Mahasiswa : **Mutiara Zahrani Syahda**

Nomor Pokok : **203402516309**

Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Diserahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,



(Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji,



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

Mengetahui,

Kan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.

Jakarta, 23 Februari 2024

Tanggal Lulus : 01 Maret 2024

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, DAN *LIFESTYLE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI JAKARTA UTARA

Oleh :

Mutiara Zahrani Syahda

203402516309

Tugas akhir ini dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dalam variabel independent penelitian ini berupa variabel Citra Merek, variabel *Word of Mouth* dan variabel *Lifestyle* terhadap variabel dependen penelitian ini berupa variabel keputusan pembelian *smartphone* Samsung di Jakarta Utara. Metode dalam penelitian ini berupa deskriptif – kuantitatif dengan populasi berupa responden atau lebih spesifik konsumen *smartphone* Samsung di Jakarta Utara. Sampel merupakan responden penelitian berjumlah 96 dengan teknik non-probability sampling. Dalam menggunakan teknik non-probability sampling diharapkan sampel sesuai dengan syarat atau kriteria pelanggan store Samsung minimal satu tahun penggunaan, yang memiliki dan menggunakan *smartphone* Samsung di Jakarta Utara. Data yang digunakan berupa data primer dengan menyebarkan kuesioner dengan uji model berupa Regresi Linear Berganda yang diolah menggunakan SPSS 25. Hasil ditemukan setelah analisis menggunakan olah data dengan kesimpulan sebagai berikut bahwa Citra Merek, *Word of Mouth* dan *Lifestyle* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sebelumnya telah di uji terhadap item-item pernyataan yang dinyatakan valid serta reliabel.

Kata Kunci : Citra Merek, *Word of Mouth*, *Lifestyle*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, WORD OF MOUTH, AND LIFESTYLE ON PURCHASING DECISIONS FOR SAMSUNG SMARTPHONES IN NORTH JAKARTA

By:

Mutiara Zahrani Syahda

203402516309

This final project is under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

This study aims to determine the effect in this study's independent variables in the form of Brand Image variables, Word of Mouth variables and Lifestyle variables on the dependent variable of this study in the form of a Samsung smartphone purchase decision variable in North Jakarta. The method in this study is descriptive - quantitative with a population in the form of respondents or more specifically Samsung smartphone consumers in North Jakarta. The sample was 96 research respondents with non-probability sampling techniques. In using non-probability sampling techniques, it is hoped that the sample is in accordance with the terms or criteria of Samsung store customers for at least one year of use, who own and use Samsung smartphones in North Jakarta. The data used is primary data by distributing questionnaires with a model test in the form of Multiple Linear Regression which is processed using SPSS 25. The results are found after analysis using data processing with the following conclusions that Brand Image, Word of Mouth and Lifestyle have a positive and significant effect on Purchasing Decisions. Previously, it was tested on statement items which were declared valid and reliable.

Keywords: Brand Image, Word of Mouth, Lifestyle, Purchasing Decision

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Mutiara Zahrani Syahda
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 12 Agustus 2002
Agama : Islam
Alamat : Jl. Jambu No. 36 Rt 06 Rw 10, Jati Padang, Pasar
Minggu, Jakarta Selatan.
No Handphone : 089525524454
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : mutiarazahrani66@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 - 2014 : SDN Pejaten Barat 03 Pagi
2. 2014 – 2017 : SMPN 227 Jakarta
3. 2017 – 2020 : SMKN 8 Jakarta
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur tak terhingga penulis penatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, *Word of Mouth*, dan *Lifestyle* terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Jakarta Utara” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Saya menyadari penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari adanya bantuan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
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.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis, memberi kritik dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu selama proses administrasi berlangsung.

9. Ayahanda Muhtarman dan Ibunda Nabizah selaku kedua orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan penuh cinta, telah memberikan bantuan serta dukungan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Kepada kakak sepupu penulis Ibnu Hayyan yang telah memberikan kontribusi berharga dalam pengumpulan data mengenai produk Samsung dan turut serta dalam penyebaran kuesioner selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya Putri Shakila Amelia, Putri Nhira Awaliyah, Dina Eka Fajriati, dan Evi Oktapiani yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan bantuan selama penulis menempuh masa studi hingga proses penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan.
12. Kepada teman rumah saya Nanda, Wirda dan Tika yang telah memberi motivasi dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada seluruh responden atas kesediannya membantu proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 8

KATA PENGANTAR..... 9

DAFTAR ISI.....11

DAFTAR TABEL 15

DAFTAR GAMBAR 16

BAB I.....Error! Bookmark not defined.

PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang MasalahError! Bookmark not defined.

B. Perumusan MasalahError! Bookmark not defined.

C. Tujuan PenelitianError! Bookmark not defined.

D. Manfaat Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

BAB IIError! Bookmark not defined.

TINJAUAN PUSTAKAError! Bookmark not defined.

A. Manajemen Pemasaran.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Pemasaran.....Error! Bookmark not defined.

2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....Error! Bookmark not defined.

3. Tujuan Manajemen Pemasaran.....Error! Bookmark not defined.

4. Bauran PemasaranError! Bookmark not defined.

B. Citra MerekError! Bookmark not defined.

1. Pengertian Citra MerekError! Bookmark not defined.

2. Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek Error! Bookmark not defined.

Faktor-faktor berikut ini menurut Schiffman dan mempengaruhi Citra Merek:

Error! Bookmark not defined.

3. Dimensi Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**

4. Indikator Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**

C. *Word of Mouth***Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian *Word of Mouth***Error! Bookmark not defined.**

2. Faktor yang Mempengaruhi *Word of Mouth***Error! Bookmark not defined.**

3. Dimensi *Word of Mouth*.....**Error! Bookmark not defined.**

4. Indikator *Word of Mouth***Error! Bookmark not defined.**

D. *Lifestyle*.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian *Lifestyle***Error! Bookmark not defined.**

2. Jenis-Jenis *Lifestyle***Error! Bookmark not defined.**

3. Indikator *Lifestyle***Error! Bookmark not defined.**

E. Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

2. Tahapan Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

4. Indikator Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

2. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

3. Pengaruh *Lifestyle* terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

G. Hasil Penelitian yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
I. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Inferensial	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

1. Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).... **Error! Bookmark not defined.**
2. Pengaruh *Word of Mouth* (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**
3. Pengaruh *Lifestyle* (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V.....Error! Bookmark not defined.

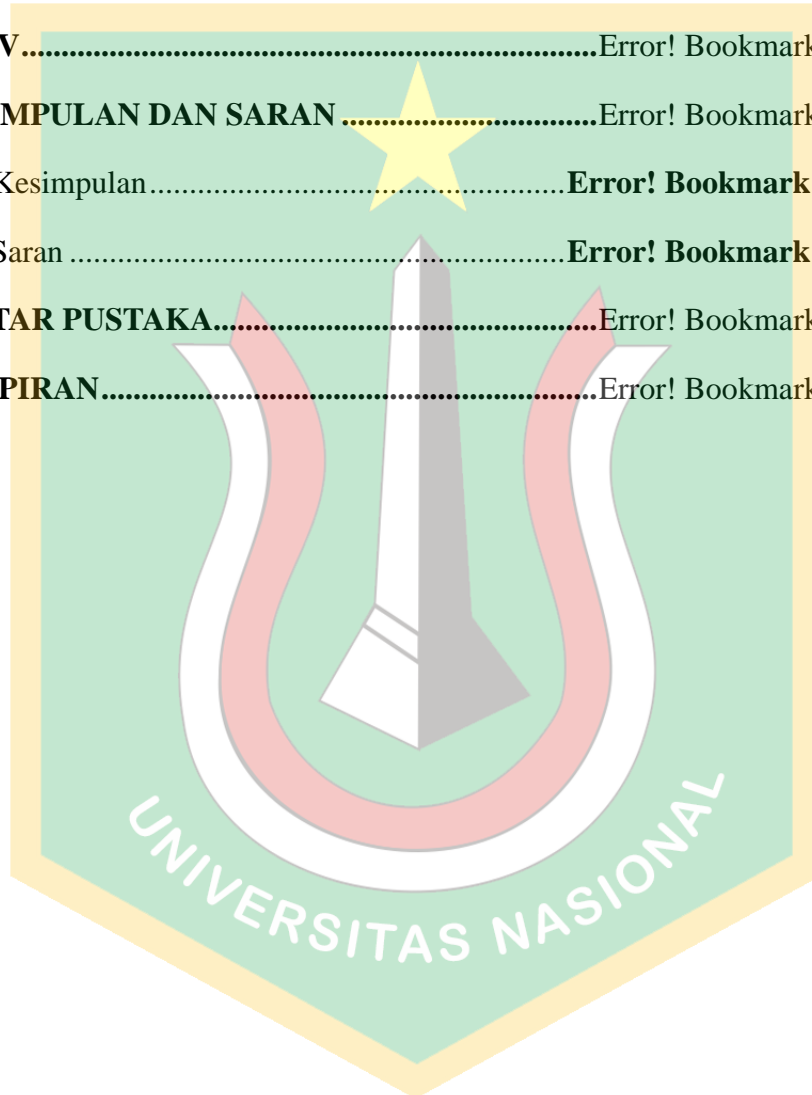
KESIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Indeks Merek Subkategori: Smartphone	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Data Penjualan Smartphone Samsung Tahun 2023	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Total Mean dan Average Total Mean Citra Merek (X1).....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Total Mean dan Average Total Mean Word of Mouth (X2)	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Total Mean dan Average Total Mean Lifestyle (X3)	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Total Mean dan Average Total Mean Keputusan Pembelian (Y) ..	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Realiabilitas	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Output Uji Normalitas	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Output Uji Multikolineartias	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Output Uji Glejser (Heterokedastisitas)	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Output Uji Autokorelasi	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Output Analisis Regresi Linear Berganda	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Output Uji Kelayakan Model (Uji F) ..	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Output Koefisien Determinasi.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Output Uji t.....	Error!	Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis**Error! Bookmark not defined.**

