

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN *E-WOM*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE
SAMSUNG GALAXY A PADA GEN Z DI *PLATFORM X***

TUGAS AKHIR

AGUSTIN RAHAYU

213402516151



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN *E-WOM*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE
SAMSUNG GALAXY A PADA GEN Z DI *PLATFORM X*
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)**

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

Oleh:

AGUSTIN RAHAYU

213402516151



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE SAMSUNG GALAXY A PADA GEN Z DI *PLATFORM X*

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 10 Februari 2025



Agustin Rahayu

NPM: 213402516151

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE SAMSUNG GALAXY A PADA GEN Z DI *PLATFORM X*

Nama Mahasiswa : Agustin Rahayu

Nomor Pokok : 213402516151

Program Studi : Manajemen



Jakarta, 10 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
DAN E-WOM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE
SAMSUNG GALAXY A PADA GEN Z DI PLATFORM
X**

Nama Mahasiswa : **Agustin Rahayu**

Nomor Pokok : **213402516151**

Program Studi : **Manajemen**

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

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M)

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

Mengetahui

Dekan,



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta: ~~24~~ Februari 2025

Tanggal Lulus: ... 2025

ABSTRAK

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung Galaxy A Pada Gen Z di Platform X

Oleh : Agustin Rahayu

NPM : 213402516151

Tugas akhir ini dibimbing oleh Dr. Elwisam, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merek, kualitas produk, dan e-wom terhadap kepuasan pelanggan pengguna handphone Samsung Galaxy A pada gen z di Platform X. Dengan menggunakan program komputer yaitu Warp Partial Least Square (PLS) 7.0, metodologi penelitian ini bersifat kuantitatif dan melibatkan penilaian terhadap model struktural (Inner Model atau Goodness of Fit) dan model pengukuran (Outer Model). Teknik sampel menggunakan Lameshow dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang telah merasa puas dengan handphone Samsung Galaxy A. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra merek, kualitas produk, dan e-wom terhadap kepuasan pelanggan pengguna handphone Samsung Galaxy A di Platform X.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, *E-WOM*, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The Influencer of Brand Image, Product Quality, and E-WOM on Customer Satisfaction of Samsung Galaxy A Mobile Users In Gen Z on Platform X

By : Agustin Rahayu

NPM : 213402516151

This final project was supervised by Dr. Elwisam, S.E., M.M.

The purpose of this study is to investigate how brand image, product quality, and e-wom affect the satisfaction of Samsung Galaxy A cellphone users in gen z on Platform X. The research methodology is quantitative and uses a computer program called Warp Partial Least Square (PLS) 7.0. The evaluation of the structural model (Inner Model or Goodness of Fit) and measurement model (Outer Model). The sample technique used was Lameshow, and the sample size was 100 respondents who were satisfied with the Samsung Galaxy A cellphone. The study's findings show a positive and significant relationship between the variables of brand image, product quality, and e-wom and the satisfaction of Samsung Galaxy A cellphone users on Platform X.

Keywords: *Brand Image, Product Quality, E-WOM, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji syukur bagi Allah SWT yang hingga saat ini masih melimpahkan berbagai macam Nikmat-Nya. Serta tak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, karena rahmat dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *E-WOM* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung Galaxy A Pada Gen Z di Platform X”** dengan baik dan waktu yang telah ditentukan. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala yang dihadapi dapat diatasi. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M. 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 ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang sangat berperan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran yang besar dalam memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan dengan tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
6. Seluruh jajaran Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan membina pengetahuan kepada penulis sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, Ibu Ade Ratini dan Bapak Yanto yang sudah membesarkan penulis, dan kakak saya Cindy Fitrasari S. Terima kasih atas segala dukungan yang sudah kalian berikan baik hal material maupun non material, dan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan sejauh ini dan yang mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
9. Terima kasih kepada seluruh member NCT yaitu Johnny, Taeyong, Yuta, Kun, Doyoung, Ten, Jaehyun, Winwin, Jungwoo, Mark, Xiaojun, Hendery, Renjun, Jeno, Haechan, Jaemin, YangYang, Chenle, Jisung, Sion, Riku, Yushi, Jaehee, Ryo, dan Sakuya yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi selama proses penelitian ini. Karya, pesan positif, dan semangat mereka memberikan dorongan besar bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan penelitian ini dengan sungguh-sungguh.
10. Terima kasih kepada teman-teman saya Arinditha dan Maryana yang telah menemani saya sedari sekolah menengah atas hingga akhir. Terima kasih juga kepada Leoni, Meisya, Dwi, Sindy, Eca, Bunga, Rafila, Selda, Ita, Lina dan untuk teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menemani saya dari awal perkuliahan hingga akhir, selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan mendapat balasan berlipat ganda dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan dan pembahasan tugas akhir ini. Kritik dan saran yang membangun sangat berharga bagi penulis. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran.....	6
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	20
C. Hasil Penelitian Terdahulu	21
D. Kerangka Analisis	24
E. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian	27
B. Data Penelitian	27
1. Sumber Data dan Jenis Data	27
2. Populasi dan Sampel	27
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data	28
C. Definisi Operasional Variabel	28
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	30

1. Metode Analisis.....	30
2. Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. HASIL PENELITIAN.....	35
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
2. Sejarah Singkat Perusahaan	35
3. Deskripsi Data Penelitian.....	36
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	39
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks Smartphone Tahun 2020-2024.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	39
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Citra Merek (X1)	40
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	40
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel E-WOM (X3).....	41
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 4.9 Hasil Output Convergent Validity	43
Tabel 4.10 Hasil Output Average Variance Extracted (AVE).....	44
Tabel 4.11 Hasil Output AVE (Square Root AVE).....	45
Tabel 4.12 Hasil Output Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	46
Tabel 4.13 Hasil Output Goodness fit Model.....	46
Tabel 4.14 Hasil Output SEM-PLS.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	25
Gambar 3.1 Path Diagram.....	33
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Diagram Persentase Usia.....	37
Gambar 4.3 Diagram Persentase Pekerjaan	38
Gambar 4.4 Diagram Persentase Lama Penggunaan	39
Gambar 4.5 Model Diagram (Path Diagram).....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	64
Lampiran 3 Output Hasil Olahan WARP-PLS.....	74
Lampiran 4 Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir.....	76
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	77

