

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK,  
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**RESTY NURRIZKY OKTIAWATI**

**193402516148**



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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK,  
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

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

**RESTY NURRIZKY OKTIAWATI**

**193402516148**



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

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

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



Jakarta, 01 Februari 2023



Resty Nurriszky Oktiawati

193402516148

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **RESTY NURRIZKY OKTIAWATI**

Nomor Pokok : **193402516148**

Progam Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta, 26 November 2022

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

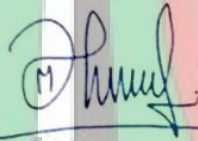
Nama Mahasiswa : **RESTY NURRIZKY OKTIAWATI**  
Nomor Pokok : **193402516148**  
Program Studi : **MANAJEMEN**

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

Universitas Nasional

**Menyetujui**

**Pembimbing Tugas Akhir**



(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M)

**Ketua Penguji,**



(Prof. Dr. Yuddy Chrisnandi, S.H., S.E., M.M)

**Anggota / Penguji**



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

**Mengetahui,**

**Dekan**



(Kumba Digidowiciso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, Februari 2023

Tanggal Lulus : ... 2023

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA**

Oleh :

Resty Nurrizky Oktiawati

193402516148

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E.,M.Si.M

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, persepsi harga, citra merek dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen smartphone Iphone Tipe X di Jakarta. Dilakukan di wilayah Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat pada bulan Desember 2022. Total responden dalam penelitian ini adalah 100 yang memiliki kepuasan konsumen pada Iphone Tipe X. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, persepsi harga (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, citra merek (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepercayaan konsumen (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen smartphone Iphone Tipe X di Jakarta.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merk, dan Kepercayaan Konsumen**



## ABSTRACT

### ***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, BRAND IMAGE, AND CONSUMER TRUST ON IPHONE TIPE X SMARTPHONE CONSUMER SATISFACTION IN JAKARTA***

By :

Resty Nurriszky Oktiawati

193402516148

Final Project, under the guidance of Dr. Muhani, S.E.,M.Si.M

*This study aims to examine the effect of product quality, price perception, brand image and consumer trust on Iphone Tipe X smartphone consumer satisfaction in Jakarta. Conducted in East Jakarta, South Jakarta, West Jakarta and Central Jakarta in December 2022. The total respondents in this study were 100 who had consumer satisfaction with the Iphone Tipe X. The results of this study show that product quality (X1) has no effect on consumer satisfaction, price perceptions (X2) have no effect on consumer satisfaction, brand image (X3) has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and consumer trust (X4) has a positive and significant effect on significantly to the satisfaction of Iphone Tipe X smartphone consumers in Jakarta.*

**Keywords:** *Product Quality, Perceived Price, Brand Image, and Consumer Trust*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama Lengkap : Resty Nurriszky Oktiawati
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta 25 Oktober 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Status : Belum Menikah
5. Alamat Rumah : Jl. Johar II no. 204 Depok
6. Telepon : 081256083913
7. Email : kikiresty@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 - 2013 : SDN Mekarjaya 12
2. 2013 - 2016 : SMPN 1 Depok
3. 2016 - 2019 : SMA Yaspem Tugu Ibu 1 Depok



Jakarta, Februari 2023

*R. Uuy<sub>R</sub>*

Resty Nurriszky Oktiawati

193402516148



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhānahu Wata‘ālā dan junjungnya Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam, karena atas rahmat dan karuniannya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MERK, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE TIPE X DI JAKARTA”. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membatu, serta mengarahkan dan menyemangati penulis dalam menulis Tugas Akhir ini. Karna hal itu penulis mengucapkan terimakasih dan bersyukur untuk kedua orang tua atas segala doa dan bantuannya selama menempuh awal pendidikan sampai berada di titik akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak menghadapi hambatan dan rintangan dan berbagai aspek, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuan dalam bentuk apapun dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, ucapan terimakasih ini diberikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, SE., 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. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang sudah berkenan memberikan arahan serta bimbingannya dalam membimbing melakukan penulisan dan penyusunan Tugas Akhir sehingga selesai dengan tepat waktu.

6. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah berkenan membantu selama menjalani pendidikan di Universitas Nasional
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah memberikan motivasi untuk semangat dalam menjalani pendidikan , memberikan ilmu dan dalam penyusunan Tugas Akhir hingga selesai.
8. Terimakasih kepada diri sendiri yang mampu kuat sampai titik ini, mampu berjuang di seetiap kejadian, mau bangkit di setiap kegagalan, mampu bertahan menjalani suka dan dukanya kehidupan ini.
9. Terima Kasih yang sangat besar untuk kedua orang tua Bapak Dadang Syamsudin dan Ibu Nurul pelita serta yang tidak pernah berhenti mendukung, menguatkan, mendoakan serta memberikan semua hal penting yang dapat membuat penulis menjadi semakin bersemangat menyelesaikan pendidikan di Universitas Nasional dan hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
10. Terima Kasih untuk kaka dan adik penulis Ayu Nurrita Fadillah, Daud Azhari dan Farel Ferdiano yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
11. Spesial Terima kasih kepada M-Rahmadi Yachva yang selalu menemani, menguatkan, mendoakan dan mendukung sampai menyelesaikan pendidikan di Universitas Nasional dari awal hingga akhir.
12. Terima kasih kepada seluruh teman – teman yaitu Nisalia Ningrum, Herlina Otaviani, Novaniya Eli Syafa dan Nadia Maulidah NRZ yang telah membantu, mensupport, mendukung penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Demikianlah, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis. Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya menyempurnakan yang mana pada akhirnya bermanfaat bagi pembaca dan kajian selanjutnya.

Jakarta, Februari 2023



Resty Nurritzky Oktiawati

## DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
COVER	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
B. Teori ABC (Antecedents, Behavior, dan Cosequence).....	9
C. Kepuasan Konsumen.....	12
D. Kualitas Produk.....	15
E. Persepsi Harga.....	19
F. Citra Merk.....	22
G. Kepercayaan Konsumen.....	23
H. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	26
I. Keterkaitan Antar Variabel.....	28
J. Kerangka Analisis.....	30
K. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Objek Penelitian.....	32
B. Data Penelitian.....	32

C. Definisi Operasional Variabel.....	34
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Hasil Penelitian .....	41
B. Pembahasan .....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1 Smartphone Paling Favorit di Indonesia .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	30
Gambar 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	35
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	43
Gambar 4. 2 Grafik usia Responden .....	44
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden .....	45
Gambar 4. 4 Berapa Lama Menggunakan Iphone Tipe X .....	46



## DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Rujukan.....	26
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional .....	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4. 4 Berapa Lama Menggunakan Iphone Tipe X.....	45
Tabel 4. 5 Standar Deviation dan Mean Kualitas Produk (X1) .....	46
Tabel 4. 6 Standar Deviation dan Mean Persepsi Harga (X2) .....	47
Tabel 4. 7 Standar Deviation dan Mean Citra Merk (X3).....	48
Tabel 4. 8 Kepercayaan Konsumen (X4).....	48
Tabel 4. 9 Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas .....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedisitas.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Responden .....	67
Lampiran 2 Tabulasi Tanggapan Responden .....	72
Lampiran 3 Data Output SPSS .....	83
Lampiran 4 Tabel r.....	88
Lampiran 5 Tabel DW .....	89
Lampiran 6 Tabel f.....	90
Lampiran 7 Tabel t.....	91

