

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

**TUGAS AKHIR**

**Evira Devianti Ardhana**

**203402516155**



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

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

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

Oleh:

**Evira Devianti Ardhana**

**203402516155**



**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 KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
LAPTOP ACER DI JAKARTA SELATAN**

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 atau kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 19 Februari 2024



Evira Devianti Ardhana

NPM: 203402516155



**LEMBAR PERSETUJUAN**

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

Nama Mahasiswa : **Evira Devianti Ardhana**

Nomor Pokok : **203402516155**

Program Studi : **Manajemen**



Jakarta, 29 Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

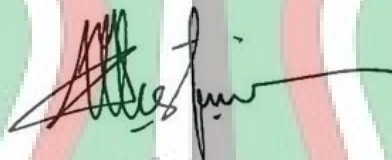
Nama Mahasiswa : **Evira Devianti Ardhana**

Nomor Pokok : **203402516155**

Program Studi : **Manajemen**

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

**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,**



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

**Ketua Penguji,**

**Anggota/Penguji,**



(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)



(Atsari Sujud, S.E., M.M.)

**Mengetahui,**

**Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis,**



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

Jakarta: ~~29~~ Februari 2024

Tanggal Lulus: Maret 2024

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Evira Devianti Ardhana

NPM: 203402516155

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

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2) dan *Word of Mouth* (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y) laptop Acer di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer melalui pengisian pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada responden pemilik dan pengguna laptop Acer di Jakarta Selatan. Dengan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dan teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan diolah menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) laptop Acer di Jakarta Selatan, Citra Merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) laptop Acer di Jakarta Selatan dan *Word of Mouth* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) laptop Acer di Jakarta Selatan.

**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 PURCHASE DECISIONS ON ACER LAPTOP IN SOUTH JAKARTA***

*By:*

*Evira Devianti Ardhana*

*NPM: 203402516155*

*This Thesis under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.*

*The research conducted aims to determine the effect of Product Quality (X1), Brand Image (X2) and Word of Mouth (X3) on Purchasing Decisions (Y) of Acer laptops in South Jakarta. This study uses primary data through filling out statements on a questionnaire given to respondents who own and use Acer laptops in South Jakarta. Using the Lemeshow formula, the number of samples used in this study were 100 respondents using the non-probability sampling method and the technique used was purposive sampling. The analysis technique used is inferential analysis with multiple linear regression and processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23. The results showed that Product Quality (X1) had a positive and significant effect on Purchasing Decisions (Y) of Acer laptops in South Jakarta, Brand Image (X2) had a positive and significant effect on Purchasing Decisions (Y) of Acer laptops in South Jakarta and Word of Mouth (X3) had a positive and significant effect on Purchasing Decisions (Y) of Acer laptops in South Jakarta.*

**Keywords:** *Product Quality, Brand Image, Word of Mouth and Purchase Decisions*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

1. Nama : Evira Devianti Ardhana
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Mei 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Pancoran Barat Raya No.38 RT 003  
RW 01, Kel. Pancoran, Kec. Pancoran,  
12780
5. No. Handphone : 089603165606
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [evira471@gmail.com](mailto:evira471@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. 2008-2014 : SDN Duren Tiga 011 Pagi
2. 2014-2017 : MTS Sa'adatuddarain
3. 2017-2020 : SMK Negeri 29 Jakarta
4. 2020-2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 19 Februari 2024



Evira Devianti Ardhana

NPM: 203402516155



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer di Jakarta Selatan ini dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam yang telah membawa risalah islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadi bekal hidup kita baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis mendapatkan banyak pelajaran yang dapat diambil dari penyusunan tugas akhir ini dan tentunya terdapat keterlibatan antara beberapa pihak dalam penulisan tugas akhir ini serta rasa cinta, motivasi, saran, bimbingan dan dukungan yang diberikan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu dengan rasa kasih sayang, rasa hormat dan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih banyak sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. 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 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 serta selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Kepada seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga dapat tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

6. Kepada seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
7. Kepada orang tua yang saya cintai, bapak Sugandhi Prasetyo dan ibu Marsila yang selalu menjadi penyemangat penulis, tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis mampu menjalani dan menyelesaikan pendidikan dengan baik di Universitas Nasional.
8. Kepada kakak penulis Almh. Sandya Selly Utami dan abang penulis Muhammad Firdaus Rafsanjani yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik.
9. Kepada teman-teman penulis Noviana Rahmawati, Zefanya Veranov, Adisti Puri dan Iqbal Razak yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah penulis, selalu bersama-sama dari semester awal sampai saat ini sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik.
10. Kepada teman-teman sekolah menengah kejuruan penulis Sifa Amelia Conie dan Amelia Eka Syahputri yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun, selalu meluangkan waktunya, selalu menjadi pendengar yang baik, selalu memberikan perhatian dan senantiasa mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
11. Kepada teman-teman sekolah menengah pertama penulis Putri Anggraeni, Alifah Ayu dan Siti Aisyah yang telah memberikan semangat dan hiburan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik.
12. Kepada tuan pemilik NPM 203516516090 yang selalu menemani dan selalu menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan tugas akhir. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi, memberikan semangat, tenaga, pikiran, materi dan senantiasa sabar menghadapi penulis.
13. Kepada semua pihak yang belum dipaparkan dan disebutkan secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

14. Terakhir penulis sampaikan untuk diri penulis sendiri yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena berusaha keras dan berjuang sejauh ini, serta senantiasa mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis berharap dapat memberikan pengetahuan bukan hanya untuk penulis tetapi juga untuk para pembaca dan para peneliti lainnya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca untuk memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran.



Jakarta, 19 Februari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Evira', written over a white background.

Evira Devianti Ardhana

NPM: 203402516155

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	7
1. Pengertian Pemasaran .....	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
B. Bauran Pemasaran.....	8
C. Kualitas Produk.....	8
1. Pengertian Kualitas Produk.....	8
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	9
3. Dimensi Kualitas Produk .....	9
4. Indikator Kualitas Produk .....	10
D. Citra Merek.....	11
1. Pengertian Citra Merek .....	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	12

3. Dimensi Citra Merek.....	13
4. Indikator Citra Merek.....	14
E. <i>Word of Mouth</i> .....	15
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i> .....	15
3. Jenis-jenis <i>Word of Mouth</i> .....	16
4. Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	16
F. Keputusan Pembelian .....	17
1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	18
3. Proses Keputusan Pembelian .....	19
4. Indikator Keputusan Pembelian .....	20
G. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	21
1. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	21
2. Hubungan antara Citra Merek dan Keputusan Pembelian.....	21
3. Hubungan antara <i>Word of Mouth</i> dan Keputusan Pembelian.....	22
H. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	22
I. Kerangka Analisis .....	25
J. Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Objek Penelitian.....	28
B. Data Penelitian .....	28
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	28
a. Sumber Data .....	28
b. Jenis Data .....	28
2. Populasi dan Sampel .....	29
a. Populasi .....	29
b. Sampel.....	29
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	30
a. Metode Pengumpulan Data .....	30
b. Alat Pengumpulan Data .....	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	31

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	32
1. Metode Analisis .....	32
a. Metode Analisis Deskriptif.....	32
b. Metode Analisis Inferensial .....	33
2. Pengujian Hipotesis .....	33
a. Uji Instrumen.....	33
b. Uji Asumsi Klasik.....	34
c. Uji Kelayakan Model .....	36
d. Uji Hipotesis (Uji t).....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian .....	38
1. Deskripsi Data Penelitian.....	38
2. Karakteristik Responden.....	40
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	43
B. Pembahasan.....	57
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	57
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	58
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Penduduk yang Menggunakan Komputer 2020-2022.....	2
Tabel 1. 2 Top Brand Kategori Notebook/Laptop/Netbook 2019-2023 .....	3
Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	23
Tabel 3. 4 Pengukuran Skala Likert .....	31
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 6 Produk Laptop Acer .....	39
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4. 10 <i>Mean</i> Kualitas Produk (X1) .....	43
Tabel 4. 11 <i>Mean</i> Citra Merek (X2).....	44
Tabel 4. 12 <i>Mean Word of Mouth</i> (X3) .....	45
Tabel 4. 13 <i>Mean</i> Keputusan Pembelian (Y) .....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i> (X3).....	48
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	49
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel 4. 22 Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4. 24 Hasil Uji Statistik (F) .....	54
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
Tabel 4. 26 Hasil Uji t.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian .....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Analisis .....	26
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Gambar 4. 6 Normalitas P-P Plot.....	51

