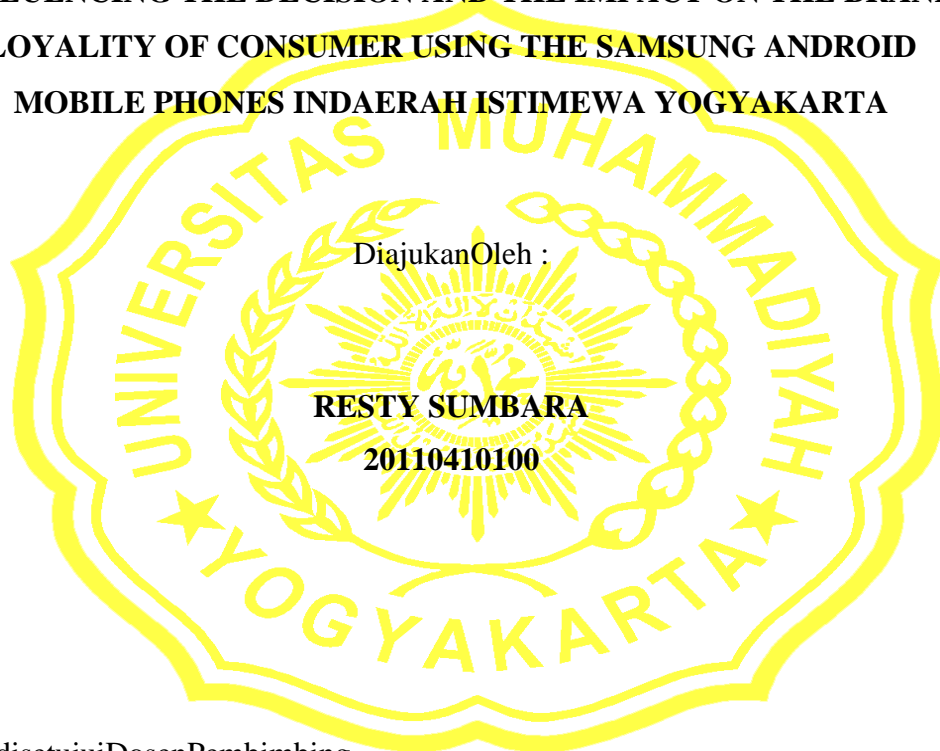


SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK DALAM
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGGUNA PRODUK
HANDPHONE ANDROID SAMSUNG DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

**THE PRODUCT'S QUALITY AND BRAND IMAGE ANALYSIS IN
INFLUENCING THE DECISION AND THE IMPACT ON THE BRAND
LOYALTY OF CONSUMER USING THE SAMSUNG ANDROID
MOBILE PHONES IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh :

RESTY SUMBARA

20110410100

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Misbahul Anwar, SE., M.Si
NIK: 19670916199202 143014

Tanggal, 26 Mei 2015

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK DALAM
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGGUNA PRODUK
HANDPHONE ANDROID SAMSUNG DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

**THE PRODUCT'S QUALITY AND BRAND IMAGE ANALYSIS IN
INFLUENCING THE DECISION AND THE IMPACT ON THE BRAND
LOYALTY OF CONSUMER USING THE SAMSUNG ANDROID
MOBILE PHONES IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

RESTY SUMBARA
20110410100

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Mei 2015

Yang terdiri dari

Gita Danupranata, Drs., M.M.
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

M. Imam Bintoro, SE., M.Si., FIN.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, M.Si.
NIK. 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Resty Sumbara

Nomor Mahasiswa : 20110410100

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGGUNA PRODUK HANDPHONE ANDROID SAMSUNG DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuannya juga tidak terdapat karya atau penemuan yang pernah ditulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Mei 2015

Resty Sumbara

Motto

Bila engkau ingin satu, maka jangan ambil dua. Karena satu menggenapkan, tapi dua melenyapkan (filosofi kopi)

Hidup sekali, Berarti, Mati (Ahmad Rifa'IRifa'an)

*Jika mata dibalas dengan mata, maka dunia ini akan buta
(Mahat Magandi)*

Jika meminta maaf terlebih dahulu akan menjadikan lebih tangguh. Jika memaafkan akan menjadi yang terkuat, maka orang yang bias melupakan masalah akan menjadi orang yang paling bahagia. (Jodha Akbar)

Kesulitanmu itu sementara, seperti semua yang sebelumnya pernah terjadi.

Janganlah meminta bukti bahwa doamu akan dijawab oleh Tuhan, tapi buktikanlah kesungguhan dari doamu.

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah (Lessing)

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk

Papah Abu Bakar dan Mamah Ipah yang PALING AKU SAYANGI dan yang senantiasa selalu mendidikku nilai-nilai kehidupan, membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan cinta, selalu mendukung langkahku dan TIADA HENTI MENDOAKANKU. Semua kerjakerasmu tidak akan mungkin bias terbalaskan, tetapi aku akan selalu memberikan yang terbaik untuk keluarga kita dan tidak akan berhenti untuk berusaha keras membalas semua ini.

Terima kasih mah pah ♥

Untuk kakakku *Oniang Sur dan Bang Ramli* yang selalu mendukung dan member semangat agar lekas wisuda.

Untuk **SEMUA SAHABATKU** yang tak mungkin aku sebutkan nama-nama kalian karena terlalu banyak, akau ucapkan SINGGUH AKU BERTERIMA KASIH kepada kalian semua, karena semangat dari kalianlah maka skripsi ini selesai dan akhirnya aku di wisuda.

THANKS FOR EVERYTHING GUYS

Untuk Seseorang yang sebenarnya INGIN AKU TULISKAN NAMANYA tetapi masih harus aku rahasiakan biar pada *kepo*, terima kasih karena *Engkau* selalu menghapuskan semua rasa letih, lemas, lunglai, tak berdaya dan engkau selalu menjadi obat yang mujarab untukku. THANKS YOU SO MUCH...

Dan terakhir

Untuk TUHAN YANG MAHA ESA, KARENA KEHENDAKMU-LAH aku bias menyelesaikan studi SI ...*Alhamdulillahirobbil' alamin*

♥*Subhanallah, Alhamdulillah, Allahuakbar*♥

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Produk Dan Citra Merek Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Pengguna Produk Handphone Android Samsung Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan handphone android Samsung, khususnya yang berdomosili di Yogyakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini ada 100 responden yang ditentukan dengan metode *nonprobability sampling* dan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas produk, tetapi kualitas produk dan citra merek tidak memiliki pengaruh yang signifikan ke variabel loyalitas merek meskipun keputusan pembelian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas merek. Sedangkan variabel keputusan pembelian sebagai variabel mediasi, tidak memediasi antara kualitas produk dan citra merek yang berdampak pada variabel loyalitas merek.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian, dan Loyalitas Merek.

ABSTRACT

This research aimed to analyze Product Quality and Brand Image in Affecting Decision Purchase And Their Impact on Brand Loyalty of Samsung Android User In Daerah Istimewa Yogyakarta. The subject of the research are local people in Yogyakarta region which phone brand is Samsung android. There are 100 respondents that has been specified using nonprobability sampling method and purposive sampling method. SPSS as the analysis tool.

The result of the analysis that has been done that quality and brand image have significant influence toward the variable quality of the product. However, the product quality and brand image do not have significant effect toward brand loyalty variable although purchasing decisions have a significant impact on brand loyalty. Meanwhile, the variable purchase as mediating variable does not mediation between product quality and the impact on brand loyalty of brand image.

Keywords :Product Quality, Brand Image, and Decision Purchase

KATA PENGANTAR

Segala Pujibagi Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, karunia, dan rahmat-NYA dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Produk Dan Citra Merek Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Pengguna Produk Handphone Android Samsung Di Daerah Istimewa Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi manajemen perusahaan Samsung. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu padak kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Nano Prawoto, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi .
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku ketua prodi Manajemen yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi .

3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini. Sebagai kata akhir, penulis berharap skripsi ini dapat membantusemuapihak dan mampu bagipenulis selanjutnya dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 26 Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGSAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARIvi.....	
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Teori Kualitas Produk	12
2. Teori Citra Merek	14
3. Teori Keputusan Pembelian	17
4. Teori Loyalitas Merek.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
C. Hipotesis	31
1. Uji hipotesis	31

2. Uji efek mediasi	34
D. Metode Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Obyek dan Subyek Penelitian	36
B. Teknik Pengambilan Sampel	36
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan	38
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
E. Uji Kualitas Instrumen	40
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
1. Deskriptif Statistik	42
2. Analisis Regresi Linier Berganda	42
3. Pengujian Hipotesis	44
a. Uji segnifikan parameter individual (Uji t)	44
b. Uji secara Simultan (Uji Statistik F)	44
c. Koefisien Determinasi (R^2)	45
d. Uji Variabel Mediasi Sederhana (<i>Simple Mediation</i>)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Obyak dan Subyek Penelitian	48
1. Hasil Karakteristik Responden Penelitian	50
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen	53
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	55
C. Hasil Penelitian	57
1. Deskripsi Variabel	57
2. Hasil Uji Hipotesis	60
a. Analisis regresi persamaan I (Hipotesis 1 dan 2)	60
b. Analisis regresi persamaan II (Hipotesis 3, 4 dan 5)	63
3. Hasil Uji Variabel Mediasi Sederhana (<i>Simple Mediation</i>)	65
a) Hasil uji kualitas produk terhadap loyalitas merek melalui mediasi variabel keputusan pembelian (Hipotesis 6)	65

b) Hasil uji citra merek terhadap loyalitas merek melalui mediasi variabel keputusan pembelian (Hipotesis 7).....	68
D. Pembahasan	71
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	79
A. Simpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	82
C. Saran	82

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. <i>Presentation Smartphone Vendors, Shipments, and Market Share, Q1 2012 (Unit in Millions)</i>	5
TABEL 3.1. Instrumen Skala Likert	38
TABEL 3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
TABEL 4.1. Hasil Uji Validitas	52
TABEL 4.2. Hasil Pengujian <i>Reliability</i>	54
TABEL 4.3. Deskriptif Variabel Kualitas Produk	56
TABEL 4.4. Deskriptif Variabel Citra Merek	57
TABEL 4.5. Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	58
TABEL 4.6. Deskriptif Variabel Loyalitas Merek	58
TABEL 4.7. Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	59
TABEL 4.8. Hasil Uji F	60
TABEL 4.9. Output Model Summary	61
TABEL 4.10. Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Merek	62
TABEL 4.11. Hasil Uji F	63
TABEL 4.12. Output Model Summary	64
TABEL 4.13. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	65
TABEL 4.14. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek	65
TABEL 4.15. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Melalui Keputusan Pembelian	66
TABEL 4.16. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	68
TABEL 4.17. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek	68
TABEL 4.18. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Keputusan Pembelian	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 <i>Chart Smartphone Vendors, Q1 2012, Market Share Changes (units)</i>	4
GAMBAR 2.1 Proses Pembelian Konsumen	19
GAMBAR 2.2 Model Perilaku Konsumen	20
GAMBAR 2.3. Konsep Penelitian	35
GAMBAR 4.1. Jenis Kelamin	50
GAMBAR 4.2. Usia	50
GAMBAR 4.3. Lama Penggunaan	51
GAMBAR 4.5. Pengaruh Total Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Melalui Keputusan Pembelian	66
GAMBAR 4.6 Pengaruh Total Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Keputusan Pembelian.	69