

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA BANDA ACEH**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND
IMAGE AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
SAMSUNG SMARTPHONE IN BANDA ACEH CITY***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Auliya Ferzian

20170410168

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Auliya Ferzian

NIM : 20170410168

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA BANDA ACEH**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta

2021



Auliya Ferzian

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada saya beserta keluarga dan saudara lainnya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Tulisan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, dan mendidik selama 22 tahun. Terimakasih atas segala do'a, motivasi, dan segala dukungan yang saya dapatkan sampai saat ini. Tanpa do'a dan restu kalian saya tidak akan sampai di titik ini. Serta terimakasih kepada sahabat saya yang selama ini menemani untuk mempelajari arti hidup sebenarnya.

Terlepas dari itu, ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya patut saya ucapkan kepada Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta orang-orang hebat di dalamnya yang telah memberi bekal ilmu untuk saya bawa nanti dalam perjalanan hidup setelah mengenyam pendidikan ini.

Adapun sepercik harapan saya ketika menulis persembahan ini. Yakni, semoga apa yang saya ikhtiarkan selama ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi tambahan ilmu untuk orang-orang yang membacanya kelak.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA BANDA ACEH”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap pengguna *Smartphone* Samsung.

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

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyusun strategi dan kebijakan serta visi dan misi Almamater Tercinta.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Rr. Sri Handari W, Dr., SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

4. Bapak Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
6. Ayah dan Ibu serta Adik Saya di kampung halaman yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingan internal serta selalu mendoakan untuk yang terbaik bagi anak-anaknya.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, bantuan serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini dan yang telah memberikan kritik dan saran yang tidak saya sebutkan satu-persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta, 2021



Auliya Ferzian

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>SKRIPSI</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>PERNYATAAN</u>	iv
<u>MOTTO</u>	v
<u>PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>INTISARI</u>	vii
<u>ABSTRACT</u>	viii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>DAFTAR ISI</u>	vi
<u>BAB I</u>	1
<u>A. Latar Belakang</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>	4
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	4
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	5
<u>BAB II</u>	6
<u>A. Landasan Teori</u>	6
<u>1.Kualitas Produk</u>	6
<u>2.Brand Image/Citra Merek</u>	10
<u>3.Persepsi Harga</u>	13
<u>4.Kepuasan</u>	16
<u>B. Hasil Penelitian Terdahulu</u>	18
<u>C. Hipotesis Penelitian</u>	21

<u>D.</u> <u>Kerangka Penelitian</u>	48
<u>BAB III</u>	49
<u>A</u> <u>Subjek dan Objek Penelitian</u>	49
<u>B</u> <u>Jenis Penelitian</u>	49
<u>C</u> <u>Metode Pengumpulan data</u>	50
<u>D</u> <u>Metode Penentuan Populasi atau Sampel</u>	51
<u>E</u> <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	54
<u>F</u> <u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u>	55
<u>G</u> <u>Uji Instrumen Data</u>	57
<u>H</u> <u>Teknik Analisis Data</u>	59
<u>I</u> <u>Uji Hipotesis</u>	60
<u>BAB IV</u>	61
<u>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</u>	61
<u>A.</u> <u>Karakteristik Responden</u>	61
<u>B.</u> <u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u>	63
<u>BAB V</u>	74
<u>A. Kesimpulan</u>	74
<u>B. Saran</u>	74
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	76

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4.1. Usia Pengguna Smartphone Samsung di Wilayah Kota Banda Aceh</u>	62
<u>Tabel 4.2. Jenis Kelamin Pengguna Smartphone Samsung di Wilayah Kota Banda Aceh</u>	63
<u>Tabel 4.3. Pendidikan Pengguna Smartphone Samsung di Wilayah Kota Banda Aceh</u>	63
<u>Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian</u>	64
<u>Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian</u>	66
<u>Tabel 4.6. Uji Normalitas</u>	66
<u>Tabel 4.7. Uji Heteroskedastisitas</u>	67
<u>Tabel 4.8. Uji Multikolineartias</u>	68
<u>Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda</u>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	48
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 2. Hasil Turnitin	
Lampiran 3. Hasil SPSS	

