

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI PURWOKERTO



**SKRIPSI
FATAH MOHAMAD INDRA DARMAWAN
1902010422**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI PURWOKERTO



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

**FATAH MOHAMAD INDRA DARMAWAN
1902010422**

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing



Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si

NIK. 2160754

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Fatah Mohamad Indra Darmawan
NIM : 1902010422
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Iphone Di Purwokerto

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Mastur Mujib Ikhsani, SE.,M.Si

Anggota 1 : Totok Haryanto, SE., MM

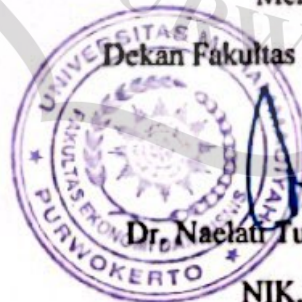
Anggota 2 : Fatmah Bagis, SE.,M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Januari 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, SE, M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatah Mohamad Indra Darmawan
NIM : 1902010422
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Fatah Mohamad Indra
Darmawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Kedua orang tua saya Bapak Fatah Mokhamad Sutopo dan Ibu Ety
Sugihermingsih*

*Terimakasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tidak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,Ns. M.KeP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dr. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ktua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Totok Haryanto, SE., MM. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai masukan serta menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Fatmah Bagus, SE.,M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai masukan serta menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya bapak Fatah Mokhammad Sutopo dan ibu saya Ety Sugi Herminingsih sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Adik saya Hafda dan Nata terima kasih atas doa dan segala dukungan
10. Rifa dan Teman-teman yang selalu memberi semangat terima kasih untuk selalu mendo'akan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, Januari 2023

Penulis,

Fatah Mohamad Indra Darmawan



MOTTO

“make all your weaknesses to be your strengths”



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatah Mohamad Indra Darmawan
NIM : 1902010422
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI PURWOKERTO

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksekutif* ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihkan media/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : Januari 2023

Yang menyatakan



Fatah Mohamad Indra
Darmawan

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI PURWOKERTO

Fatah Mohamad Indra Darmawan¹, Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis ^{(1) (2)}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto ^{(1) (2)}

fatahmuhindra@gmail.com¹

mastur_mujib@yahoo.co.id²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian iPhone di Purwokerto. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria didapatkan 100 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, citra merek, dan *word of mouth* berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sementara itu citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan faktor *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : kualitas produk, citra merek, dan *word of mouth*, keputusan pembelian.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND
WORD OF MOUTH ON IPHONE PURCHASE DECISION IN
PURWOKERTO**

Fatah Mohamad Indra Darmawan¹, Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si²

Faculty of Economics and Business S1, Management Study Program ⁽¹⁾⁽²⁾

University of Muhammadiyah Purwokerto ⁽¹⁾⁽²⁾

[*fatahmuhindra@gmail.com*](mailto:fatahmuhindra@gmail.com)¹

[*mastur_mujib@yahoo.co.id*](mailto:mastur_mujib@yahoo.co.id)²

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product quality, brand image and word of mouth on iPhone purchase decisions in Purwokerto, the selection of the sample in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria 100 respondents were sampled. The data analysis technique used in this research is instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results of the analysis show that product quality, brand image and word of mouth simultaneously have a significant effect on purchasing decisions, meanwhile brand image has an effect on purchasing decisions and word of mouth factors affect purchasing decisions

Keywords : *product quality, brand image, and word of mouth, purchasing decisions.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang Masalah.....	13
B. Rumusan Masalah	22
C. Pembatasan Masalah	22
D. Tujuan Penelitian.....	23
E. Manfaat Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Landasan Teori.....	25
1. Perilaku Konsumen.....	25
2. Keputusan Pembelian	28
3. Kualitas Produk	32
4. Citra Merek	34
5. Word Of Mouth	36
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pemikiran.....	49
D. Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian.....	55

B. Populasi dan Sampel	55
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	57
D. Variabel Penelitian	59
E. Definisi Operasional.....	59
F. Metode Analisi Data.....	63
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Hasil Penelitian	74
1. Gambaran iPhone.....	74
2. Deskripsi Responden	75
c. Analisis Statistik Deskriptif	79
3. Uji Instrumen Data	87
4. Uji Asumsi Klasik.....	91
5. Analisis Regresi Linear Berganda	95
6. Uji Kecocokan Model.....	97
7. Uji Pengaruh Parsial (t test).....	100
B. Pembahasan.....	105
1. Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan <i>word of mouth</i> terhadap keputusan pembelian	105
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ..	106
3. Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian.....	107
4. Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap keputusan pembelian	108
BAB V PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Keterbatasan	110
C. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN PENELITIAN.....	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.