

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA *SMARTPHONE* OPPO**

(Studi pada mahasiswa FEB Unmer Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh:

Agrinata Krisjati

18022000083

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agrinata Krisjati
NIM : 18022000083
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Smartphone Oppo (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Mohamad Nur Singgih., SE., MM)

(Prof. Dr. Widji Astuti, SE, MM., CPM.A)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Rudy Wahyono., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SMARTPHONE OPPO (STUDI KASUS DI FEB UNMER
MALANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh :
AGRINATA KRISJATI
18022000083

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 7 Februari
2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Prof.Dr. Widji Astuti,SE,.MM,.CPM.A

Sekretaris Penguji



Drs. Nirwana,.MM

Anggota Penguji



Rofikul Amin,SE,.MM

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang



DR. RUDY WAHYONO., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

1. Nama : AGRINATA KRISJATI
2. Nomor Pokok : 18022000083
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
5. Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SMARTPHONE OPPO (STUDI KASUS DI FEB UNMER MALANG
6. Alamat Rumah Asal : Jl. Tirta sari genting, No.92a, RT 3, RW 7, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang
7. No.Telp : 08981020706

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang saya lakukan di Perusahaan/Lembaga/Industri tersebut di atas adalah hasil penelitian saya bukan plagiat. Jika penulis melakukan plagiasi maka penulis bersedia untuk dicabut gelar akademik penulis.

Demikian surat keterangan pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Februari 2022

Peneliti



AGRINATA KRISJATI

SURAT PENELITIAN



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

Kantor Jl. Terusan Raya Dieng No. 62-64 ☎ 0341.568395 📠 0341.564994, MALANG 65146

Homepage : <http://www.unmer.ac.id> e-mail : official@unmer.ac.id

STATUS : SEMUA PROGRAM STUDI TERAKREDITASI

PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN
Prodi. D4 Destinasi Wisata
D3 Perhotelan
D3 Perjalanan Wisata

FAKULTAS HUKUM
Prodi. S1 Hukum

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Prodi. S1 Ekonomi Pembangunan
S1 Manajemen
S1 Akuntansi
D3 Perbankan & Keuangan
D3 Akuntansi

FAKULTAS PSIKOLOGI
Prodi. S1 Psikologi

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Prodi. S1 Administrasi Publik
S1 Administrasi Bisnis
S1 Ilmu Komunikasi
D3 Bahasa Inggris

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

Prodi. S1 Sistem Informasi
D3 Sistem Informasi

FAKULTAS TEKNIK

Prodi. S1 Teknik Sipil
S1 Teknik Mesin
S1 Teknik Arsitektur
S1 Teknik Industri
S1 Teknik Elektro

PROGRAM PASCASARJANA

Prodi. Magister Manajemen
Magister Administrasi Publik
Magister Hukum
Magister Arsitektur
Magister Akuntansi
Doktor Ilmu Ekonomi
Doktor Ilmu Sosial

Nomor : B- 1304 /UM/XI/2021
Lampiran : -
Hal : Ijin penelitian

19 November 2021

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang
di-
Malang.

Menunjuk Surat Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Merdeka Malang nomor: B- 377 / FEB /UM / /2021. tanggal, 16 November 2021,
tentang Permohonan Ijin Mengadakan Penelitian, An :

Nama : Agrinata Krisjati
No.Induk Mahasiswa : 18022000083
Semester : VII/2021
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : UNMER Malang
Dosen Pembimbing : Prof.Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPM.A

Dengan ini kami beritahukan bahwa, pada prinsipnya tidak keberatan mahasiswa
tersebut di atas melakukan penelitian di lingkungan Universitas Merdeka Malang,
dengan Judul : "Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Produk Terhadap
Konsumen Smartphone OPPO " (Studi pada FEB Universitas Merdeka
Malang)

CATATAN :

Sebelum melaksanakan penelitian agar menghadap ke Ka.Biro Akademik (Dr.
Parawiyati, M.Si. CSRS.).

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dr. Eng. Dwi Arman Prasetya, ST., MT
NIDN: 00051280001

Tembusan :

1. Rektor UNMER Malang
2. Para Wakil Rektor UNMER Malang
3. Ka. LP2M UNMER Malang

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Agrinata Krisjati
Nomor Pokok	: 18022000083
Universitas	: Universitas Merdeka Malang
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Tempat dan Tgl.Lahir	: Kotamobagu, 29 mei 2000
Alamat	: Jl. Tirta sari genting, No.92a,RT3,
RW 7,	
Lowokwaru,	Kelurahan Merjosari, Kecamatan
	Kota Malang.
NamaOrangTua(ayah)	: Ir. Teguh Krisjati, MAP
(ibu)	: Sonya Tunggal
RiwayatPendidikan	:
2006-2012	: SDN 1 MOGOLAING
2012-2015	: SMP 2 KOTAMOBAGU
2015-2018	: SMAT WIRABHAKTI
	GORONTALO
2018-Sekarang	: S1 MANAJEMEN
	EKONOMI DAN BISNIS
	EKONOMI MANAJEMEN
	UNIVERSITAS MERDEKA
	MALANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang Berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang)“.

Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, MM selaku dosen pembimbing
2. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE.,M.Si selaku rektor Universitas Merdeka Malang
3. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Kedua orang tuaku, kakakku dan semua keluarga aku dirumah yang selalu memberikan doa, dukungan moral, materil dan spritual.
5. Teman – teman kontrakan aku yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi.
6. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari Kesempurnaan. Oleh karenanya di harapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan saran maupun kritikan yang sifatnya membangun demi perbaikan skripsi ini dan terakhir penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca yang dengan sengaja atau tidak sengaja telah penulis lakukan didalam skripsi ini. ***Wassalamu’alaikum Wr.Wr.***

Malang, 7 Februari 2022

Agrinata Krisjati
18022000083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
SURAT PENELITIAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIUDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	11
B. Pengembangan Hipotesis	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel	26
B. Ruang Lingkup Penelitan	29
C. Lokasi Penelitian	29
D. Populasi dan Penarikan Sampel	30
E. Jenis Data dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penlitan.....	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Teknologi Komunikasi.....	1
Tabel 1.2 Indonesia Top 5 Smartphone Companies	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Jurusan.....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	42
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	51

ABSTRAKSI

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Smartphone Oppo (Studi Kasus FEB Unmer Malang). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Variabel independen terdiri dari citra merek dan kualitas produk. Metode pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 110 orang. Tahapan pertama adalah menggali teori dari pustaka dan pengumpulan data dari objek yang diriset. Tahapan kedua adalah uji kelayakan data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonearitas, uji heteroskedastisitas dan analisis uji regresi linear berganda. Selanjutnya adalah tahapan pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan uji signifikansi simultan dan signifikansi uji parsial. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel citra merek dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Brand Image and Product Quality on Customer Satisfaction on Oppo Smartphones (Case Study of FEB Unmer Malang). The dependent variable in this study is customer satisfaction. The independent variables consist of brand image and product quality. The sampling method was purposive sampling technique with a total sample of 110 people. The first stage is to explore theory from the literature and collect data from the object being researched. The second stage is data feasibility test using validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and multiple linear regression analysis. Next is the stage of testing the research hypothesis by using the simultaneous significance test and the partial significance test. The results of this study prove that the brand image and product quality variables together have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, partially product quality has a not positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Product Quality and Customer Satisfaction