

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



OLEH :

ENY EVA ARSITA
2012210919

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ENY EVA ARSITA
201210919

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 18 oktober 2016


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA

Disusun Oleh :

ENY EVA ARSITA
20210919

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 03 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Drs. Ec. HARRY WIDYANTORO, M.si.

Sekretaris : Dr. Drs. SONY HARSONO, M.Si.

Anggota : MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., MM.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eny Eva Arsita
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Januari 1994
N.I.M : 201210919
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Dan
Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian
Smartphone Samsung Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 oktober 2016

Tanggal : 18 oktober 2016

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

(Dr. Drs. Sopi Harsono, M.Si)

MOTTO

**“SUKSES ADALAH BERANI BERTINDAK
DAN PUNYA PRINSIP”**

**“RAHASIA KEBERHASILAN ADALAH
BUAH HASIL DARI KERJA
KERAS, USAHA, DAN MAMPU BELAJAR
DARI KEGAGALAN”**



PERSEMBAHAN

Perjuangan terakhir bagi seorang mahasiswa adalah bisa menyelesaikan skripsi dengan baik, tanggal 03 September 2016 adalah hari yang sungguh luar biasa yang saya alami Tuhan bekerja dan memberkati hidup saya. Saya sungguh bersyukur dan berterima kasih atas kasih dan rahmatNya. Namun perjuangan belumlah berakhir, kini saatnya saya harus memulai hidup yang benar-benar harus diperjuangkan. Untuk itu skripsi ini saya persembahkan untuk;

Tuhan Yang Maha Esa

Yang telah memberikan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik,

Ayah

Terima kasih atas perhatiannya selama ini skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah saya, yang sudah membiayai saya sekolah sampai kuliah ini, semoga Ayah puas dengan hasil yang saya dapatkan sekarang yaaa. Amin.

Ibu

Terima kasih bu, atas dukungannya selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu yang selama ini sudah mendampingi saya dan mensupport saya ngerjain sampai larut malam. Semoga ibu bangga dan puas dengan hasil kerja kerasku ini yaa buuk. Amin.

Teman-teman

(Mas agus, Mbak tya, lola, gusti, risna, tiara, dewi, sumaniyah)

Terima kasih ya, atas dukungannya selama ini, ngerjain sambil nongkrong sampek malem, nemenin kesana kesini minta TTD dosen-dosen, rumpik sambil ngerjain semuanya lah pokoknya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua.

Someone Special

(MHR)

Terima kasih ya, atas support nya selama ini, dari awal hingga akhir perjuangan yang begitu luar biasa, sudah menemani aku terus dari SMA sampai sekarang, bantuin ngerjain sana sini, ujan-ujan, sambil puasa, panas-panasan sampai akhirnya bisa terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untukmu. Semoga puas ya sama kerja kerasku ini. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Suraabaya”

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya:

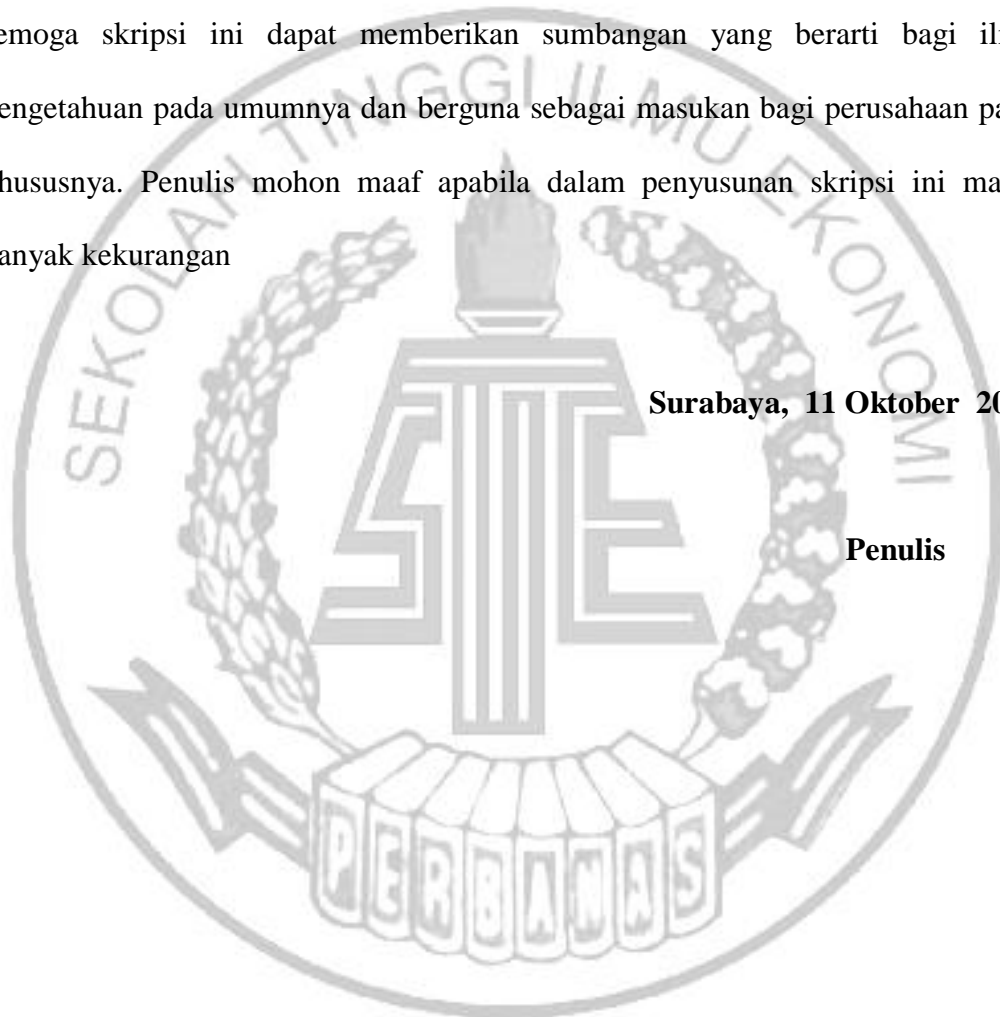
1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M. selaku dosen wali saya yang sangat baik hati.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.

6. Staff akademik dan Staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu menyediakan literatur dan data-data yang diperlukan didalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan mahasiswa yang membacanya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan pada khususnya. Penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan

Surabaya, 11 Oktober 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan Proposal	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Batasan Penelitian	33
3.3 Identifikasi Variabel	34
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	34
3.5 Instrumen Penelitian	39
3.6 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	43
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
3.9 Teknik Analisa Data	47
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	51
4.2 Analisis Data	55
4.3 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	80

5.2 Keterbatasan Penelitian	81
5.3 Saran	84

DAFTAR RUJUKAN	84
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Prosentase Penggunaan Smartphone.....	3
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Dengan Peneliti Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuisisioner.....	40
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan.....	53
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	54
Tabel 4.5 : Skala Interval	55
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.20 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek.....	57
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word of mouth</i>	57
Tabel 4.22 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan pembelian	58
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan Merek	59
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Word Of Mouth</i>	60
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.10 : Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov Smirnov.....	64
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.13 : Hasil Persamaan Regresi.....	67
Tabel 4.14 : Hasil Analisis Uji Parsial (Uji T).....	69
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.16 : Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	72
Tabel 4.17 : Koefisien Determinasi Parsial.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Top Ten Smartphone Vendors based on market share	6
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Lidya Mongi, Lisbeth Mananeke, dan Agusta Repi	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Syed Saad Hussain Shah, Jabran Aziz, Ahsan raza Jaffari, Sidra Waris, dkk	15
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Weerawit Lerrthaitrakul and Vinai Panjakajornsak	18
Gambar 2.4 : Kerangka Proses pengambilan keputusan.....	27
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Spss Dan Uji Hipotesis
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif



***THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY, BRAND TRUST, AND
WORD OF MOUTH TO PURCHASING DECISION SAMSUNG
SMARTPHONE IN SURABAYA***

Oleh :
ENY EVA ARSITA
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2012210919@students.perbanas.ac.id

ABSTRACK

The purpose of this study was to determine the effect of product quality, brand trust and word of mouth on purchasing decisions samsung smartphone in Surabaya. population and sample in this study is a Samsung smartphone users and buyers in Surabaya. there are 74 samples with purposive sampling method. data analysis techniques using multiple linear regression analysis. T test results of this study stated that: 1) The quality of products significantly influence purchasing decisions. 2) Confidence in the brand significantly influence purchasing decisions. 3) The word of mouth have significant influence on purchasing decisions.

Keyword: Product Quality, Brand Trust, Word of mouth and Purchasing Decisions.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA**

Oleh :
ENY EVA ARSITA
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2012210919@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepercayaan merek dan dari mulut ke mulut terhadap keputusan pembelian samsung smartphone di Surabaya. populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna smartphone Samsung dan pembeli di Surabaya. ada 74 sampel dengan metode purposive sampling. teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji T dari penelitian ini menyatakan bahwa: 1) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. 2) Keyakinan dalam merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. 3) dari mulut ke mulut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Merek Trust, Dari mulut ke mulut dan Pembelian Keputusan.