

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INFORMASI LISAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN IPHONE DI SURABAYA**

S K R I P S I

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



Oleh :

NABILA RAHMANI

2012210792

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INFORMASI LISAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN IPHONE DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

NABILA RAHMANI

2012210792

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INFORMASI LISAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN IPHONE DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

NABILA RAHMANI

2012210792

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : **29-03-2016**



Dr. BASUKI RACHMAT, SE., MM

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INFORMASI LISAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN IPHONE DI SURABAYA**

Disusun Oleh

NABILA RAHMANI

2012210792

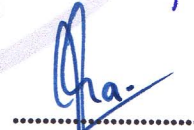
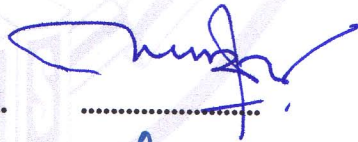
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 12 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua :Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

Sekretaris :Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Anggota :Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NABILA RAHMANI
Tempat, Tanggal Lahir : Toli Toli, 28 November 1994
N.I.M : 2012.210.792
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
J u d u l : Pengaruh Kualitas Produk, Informasi Lisan,
dan Citra Merek terhadap Niat Beli
Konsumen iPhone di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal :29-03-2016.....



Dr. BASUKI RACHMAT, SE., MM
NIP.36080255

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal :29-03-2016.....



DR. MUAZAROH, SE, MT
NIP. 36940131

MOTTO

DO GOOD AND GOOD WILL COME TO YOU

PERSEMBAHAN

I'd like to dedicate this one for All My Team who are always be the Best Elements in supporting me... Here They Are...

- Allah SWT, sembah sujud serta syukur kepada-Mu yang telah memberikanku kekuatan, kesehatan serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW
- Kedua Orang Tua, Papa Ashar Syamsuddin dan Mama Sri Hartuti satu-satunya kekuatan terbesar dalam hidupku, yang menjadi motivasi utama selesai nya skripsi ini. Sebagai bakti, tanda hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan kasih sayang, cinta kasih, dan segala dukungan baik moril maupun materil yang selalu membuatku termotivasi, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik, Surga untuk kalian...
- My Brother's Ibnu Zulhan, Ibnu Dzaky, Ibnu Dzidane tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, terima kasih atas doa dan dukungan dari kalian. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik buat kalian.
- Teman- teman serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian tugas akhir ini. *"Your dreams today, can be your future tomorrow"*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiqdah hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Informasi Lisan, dan Citra merek terhadap Niat Beli Konsumen iPhone di Surabaya”**

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
3. Bapak Dr. BasukiRachmat, SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi
4. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan
5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
6. Kedua Orang Tua dan Keluarga saya terima kasih selalu mendoakan, memberi dukungan moril maupun materil.
7. Seluruh rekan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca

Surabaya,

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.4 Kerangka Pemikiran	22
2.5 Hipotesis Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.5 Instrumen Penelitian	29
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.8 Uji Validitas Reliabilitas Penelitian.....	33
3.9 Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	40
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	40
4.2 Analisis Data.....	43
4.3 Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran	66

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 1.1	Market Share iPhonein 2010-2015.....	2
Daftar Tabel 2.1	Perbedaan Dan Persamaan Dengan Peneliti Terdahulu	12
Daftar Tabel 3.1	Tabel Indikator Variabel	30
Daftar Tabel 4.1	Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Daftar Tabel 4.2	Klasifikasi Berdasarkan Usia	41
Daftar Tabel 4.3	Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Daftar Tabel 4.4	Klasifikasi Berdasarkan Pengguna iPhone.....	43
Daftar Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	44
Daftar Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	44
Daftar Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Sampel Kecil	45
Daftar Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar	46
Daftar Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	47
Daftar Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Daftar Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Daftar Tabel 4.12	Interval Kelas	50
Daftar Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Variabel KP	51
Daftar Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Variabel IL.....	51
Daftar Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Variabel CM.....	52
Daftar Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Variabel NB.....	53
Daftar Tabel 4.17	Regresi Linear Berganda.....	54
Daftar Tabel 4.18	Koefisien Determinasi.....	56
Daftar Tabel 4.19	Hasil Uji F	57
Daftar Tabel 4.20	Hasil Uji T.....	57

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2.1	Model Penelitian Khalid dan Rahman, (2015).....	9
Daftar Gambar 2.2	Model Penelitian Muhammad Irfan Tariq <i>et al.</i> , (2013)	11
Daftar Gambar 2.3	Model Penelitian Jalilvand dan Samiei (2011)	12
Daftar Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	:	Data Responden
Lampiran 3	:	Data Tabulasi
Lampiran 4	:	Kriteria Responden Berdasarkan Karakteristik
Lampiran 5	:	Uji Validitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
Lampiran 6	:	Uji Realibilitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
Lampiran 7	:	Analisis Deskriptif
Lampiran 8	:	Regresi Linear Berganda
Lampiran 9	:	Uji Asumsi Klasik



THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, WORD OF MOUTH AND BRAND IMAGE ON PURCHASE INTENTION IPHONE IN SURABAYA

Nabila Rahmani
Student of Marketing Management
STIE Perbanas Surabaya
Email: rahmaninabila28@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to test the effect of product quality, word of mouth and brand image of the purchase intention iPhone in Surabaya. Models and hypothesis were tested with a sample of 120 respondents. Data were Analyzed using multiple linear regression analysis. Results of the the data found that the product quality, word of mouth and brand image has a significant positive influence on purchase intentions. This study shows that the brand image plays an important role towards a product, with good product quality and the word of mouth is more influential in purchase intention.

Keywords: Product Quality, Word of Mouth, Brand Image, Purchase Intention, multiple linier regression analysis

PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH DAN CITRA MEREK PADA PEMBELIAN NIAT IPHONE DI SURABAYA

Nabila Rahmani
Mahasiswa Manajemen Pemasaran
STIE Perbanas Surabaya
Email: rahmaninabila28@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk, dari mulut ke mulut dan citra merek dari niat pembelian iPhone di Surabaya. Model dan hipotesis diuji dengan sampel 120 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari data menemukan bahwa kualitas produk, dari mulut ke mulut dan citra merek memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat pembelian. Penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek memainkan peran penting terhadap suatu produk, dengan kualitas produk yang baik dan dari mulut ke mulut lebih berpengaruh dalam niat pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Informasi Lisan, Citra Merek, Niat Beli, analisis regresi linier berganda