

**Pengaruh Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen
terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus pada
Mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 di Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya.**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Winda Riska Wijayanti

NIM: 161500097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA 2021**

HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 di Universitas Adi Buana Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Winda Riska Wijayanti
- b. NIM : 161500097
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat e-mail : Windariska9820@gmail.com

Surabaya, 3 Maret 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Fachrudin Asfari, S.Psi., M.M
NPP : 1202614/DY

Dosen Pembimbing II



Ferry Hariawan, S.E., MM
NPP : 1512763/DY



Dr. Teguh Purwanto, M.M
NIP : 196012221990031001



Mengetahui,
Ketua Program Studi,
Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NIP : 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 27 Januari

Tahun : 2021

Dosen Penguji I



Dra. Christina Menuk S, S.F., M.M.

NIP: 195808081982032001

Dosen Penguji II



Bisma Arianto, S.F., M.M.

NPP : 1302663/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Riska Wijayanti

NIM : 161500097

Program Study : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul " Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Januari 2021



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 di Universitas Adi Buana Surabaya".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M dan Ferry Hariawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan selama dibangku kuliah.

6. Kepada kedua orang tua saya, Ayah (Chotib) dan Ibu (Kusmirah) yang sudah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
7. Teman-teman Manajemen G, Fitri, Oldinia, Muji, yang sudah memberikan dukungan dan masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Januari 2021

Penulis,

Winda Riska W.

ABSTRAK

Kajian ini membahas imbas variabel Citra Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian. Metode analisis data yang dipakai yakni teknik *nonprobabiliti* sampling dengan sampel sebanyak 110 responden. Hasil menunjukkan bahwa Citra merek signifikansi 0,013, kepuasan konsumen 0,000 sehingga secara parsial masing-masing variabel ada pengaruh signifikan serta positif terhadap Kepuasan konsumen pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 di Universitas Adi Buana Surabaya

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

These examine discusses the impact Brand Image and Consumer Satisfaction variables on Purchasing Decisions. The statistics evaluation technique used become nonprobability sampling method with a pattern of a hundred and ten respondents. The consequences display that emblem photograph has a importance of 0.013, consumer pride 0.000 in order that partly every variable has a vast and effective impact on consumer pride in 2017 Student Management Periode at Adi Buana University, Surabaya.

Keyword: *Brand Image, Consumer Satisfaction, Buying Decision.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.2 Manajemen Pemasaran	13
2.2.3 Citra Merek	14
2.2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.2.5 Keputusan Pembelian	19
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	23
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	28
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.5	Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1	Variabel Citra Merek	29
3.5.2	Variabel Kepuasan Konsumen.....	30
3.5.3	Variabel Keputusan Pembelian	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.6.4	Uji Hipotesis	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Daerah Umum Obyek Penelitian.....	37
4.1.1	Sejarah	37
4.1.2	Profil	39
4.2	Gambaran umum	42
4.2.1	Karakteristik Responden	42
4.2.2	Frekuensi Jawaban Responden.....	43

4.3	Uji Instrumen.....	49
4.3.1	Uji Validitas	49
4.3.2	Uji reliabilitas.....	51
4.4	Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1	Uji Normalitas	53
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	54
4.4.3	Uji Heteroskedasititas	54
4.4.4	Uji Autokorelasi	55
4.5	Regresi Linear Berganda	56
4.6	Pengujian Hipotesis.....	58
4.6.1	Uji t.....	58
4.6.2	Uji F.....	59
4.6.3	Koefisien daterminasi	60
4.7	Pembahasan.....	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan dan Saran	63
5.1.1	Kesimpulan.....	63
5.1.2	Saran	64
	Daftar Pustaka	65

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 Market Share.....	3
2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	11
3.1 Skala <i>Likert</i>	29
4.1 Jenis Kelamin	42
4.2 Lama Pemakaian Laptop Asus.....	42
4.3 Frekuensi jawaban variabel Citra Merek	43
4.4 Frekuensi jawaban variabel Kepuasan Konsumen	45
4.5 Frekuensi jawaban variabel Keputusan Pembelian	47
4.6 Uji Validitas	49
4.7 Hasil Reliabilitas.....	51
4.8 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.10 Interpretasi Koefisien Korelasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	21
3.1 Rancangan Penelitian	24
4.1 Normalitas Plot.....	53
4.2 Heterokedastisitas Plot.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 7 : Tabulasi Data