

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN *SMARTPHONE* BLACKBERRY
DI KENDAL JAWA TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



Disusun Oleh :

Dino Murdiono

Nim : 0421110187

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2016**

**Halaman Persetujuan
Skripsi**

K **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
SMARTPHONE BLACKBERRY DI KENDAL JAWA TENGAH**

Disusun Oleh :

Dino Murdiono

Nim : 0421110187

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Agustus 2016

Pembimbing



(Dra. Sri Ayuni, Msi)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Dino Murdiono

Nim : 0421110187

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen *Smartphone* BlackBerry Di Kendal Jawa Tengah”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal Agustus 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 26 Agustus 2016

Dosen Pembimbing

Yang memberi pernyataan



(Dra. Sri Ayuni, Msi)



(Dino Murdiono)

**Halaman Pengesahan
Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
SMARTPHONE BLACKBERRY DI KENDAL JAWA TENGAH**

Disusun Oleh :

DINO MURDIONO

NIM : 0421110187

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal, 26 Agustus 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



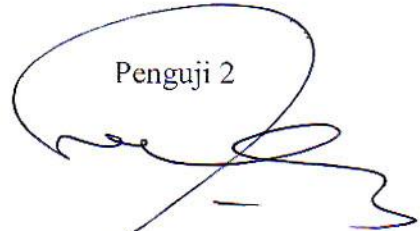
(Dra. Sri Ayuni, Msi)

Penguji 1



(Dr. H. Asyhari, Msi)

Penguji 2



(Ken Sudarti, SE, Msi)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal, 26 Agustus 2016



(Dra. Hj. Alifan Ratnawati, MM)

Ketua Program Studi Manajeme

ABSTRAKSI

Era globalisasi sekarang ini menyebabkan berbagai perubahan lingkungan baik itu lingkungan fisik, sosial, ekonomi, politik yang ditandai dengan kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang amat pesat. Kondisi ini berdampak pada pasar yang semakin terbuka dan persaingan yang semakin pesat, yang mana konsumen semakin kritis dan pandai memilih dan menilai suatu produk dan pada akhirnya akan memutuskan pembelian terhadap produk tersebut. Tujuan dalam penelitian ini adalah : menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian smartphone BlackBerry di Kendal Jawa Tengah. Menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek dan keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen smartphone BlackBerry di Kendal Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pengguna (*user*) *smartphone BlackBerry* yang berdomisili atau warga di Kendal Jawa Tengah, adapun sampel yang di peroleh dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling adalah sebanyak 96 responden. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer, dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah path analysis.

Hasil pengujian di peroleh hasil : kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Keputusan pembelian berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu adalah berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(Qs. Al Baqoroh:45)

“ sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai (urusan dunia) bersungguh- sungguhlah (dalam beribadah). Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah ber harap”

(Qs. Al Insyirah: 6-8)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga Skripsi tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen *Smartphone* BlackBerry Di Kendal Jawa Tengah”** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh Skripsi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan Pra Skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Sri Ayuni, MSi, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga Skripsi ini selesai.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, PHD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan Skripsi ini.
4. Bapak, Ibu, dan saudaraku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moril maupun materiil sehingga Skripsi ini bisa selesai.

5. Sahabat-sahabat tercinta.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan Skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan Skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 26 Agustus 2016

Penulis,

(Dino Murdiono)