

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, GAYA HIDUP DAN *WORD
OF MOUTH* PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN *IPHONE* DI
BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

OLEH:

Ashraff Rizky Setyawan

202110325374



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Gaya Hidup
dan *Word Of Mouth* terhadap
Keputusan Pembelian iPhone di Bekasi
Timur

Nama Mahasiswa : Ashraff Rizky Setyawan

Nomor Pokok : 202110325374

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Milda Handayani, SE., M.M

NIDN. 03330087504



Dra. Rini Wijayaningsih, M.M

NIDN. 0328056302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk,
Gaya Hidup DAN *Word OF Mouth* Pada
Keputusan Pembelian *Iphone* di Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Ashraff Rizky Setyawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325374

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN: 0319067606

Sekretaris Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN: 0325057908

Penguji : Dr. Milda Handayani, S.E., M.M

NIDN: 03330087504

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN: 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN: 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Gaya Hidup DAN *Word OF Mouth* Pada Keputusan Pembelian *Iphone* di Bekasi Timur” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Ashraff Rizky Setyawan
Npm : 202110325374

Abstrak

Ashraff Rizky Setyawan. 202110325374. Pengaruh Kualitas Produk, Gaya Hidup dan Word of Mouth Pada Keputusan Pembelian Iphone di Bekasi Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, gaya hidup, dan *word of mouth* (getok tular) terhadap keputusan pembelian iPhone. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori dan desain penelitian *cross-sectional* (potong lintang). Sampel penelitian terdiri dari sejumlah responden yang dipilih menggunakan teknik *Accidental Sampling* (pengambilan sampel kebetulan). Instrumen penelitian adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. 2) Gaya hidup memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. 3) *Word of mouth* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Gaya Hidup, *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian, *Smartphone*, iPhone.

ABSTRACT

Ashraff Rizky Setyawan. 202110325374. The Influence of Product Quality, Lifestyle and Word of Mouth on iPhone Purchasing Decisions in East Bekasi

This study aims to analyze the influence of product quality, lifestyle and word of mouth on iPhone Purchasing Decisions. This study uses a quantitative method with an explanatory approach and a cross-sectional research design. The research sample consists of the number of respondents selected using the Accidental sampling technique. The research instrument is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares (PLS) method with the help of SmartPLS 3 software. The results of the study show that: 1) product quality has a significant effect on purchasing decisions, 2) lifestyle has a significant effect on purchasing decisions, 3) word of mouth has a significant effect on purchasing decisions

Keywords: Product Quality, Lifestyle, Word of Mouth, Purchasing Decisions, Smartphones, iPhone.

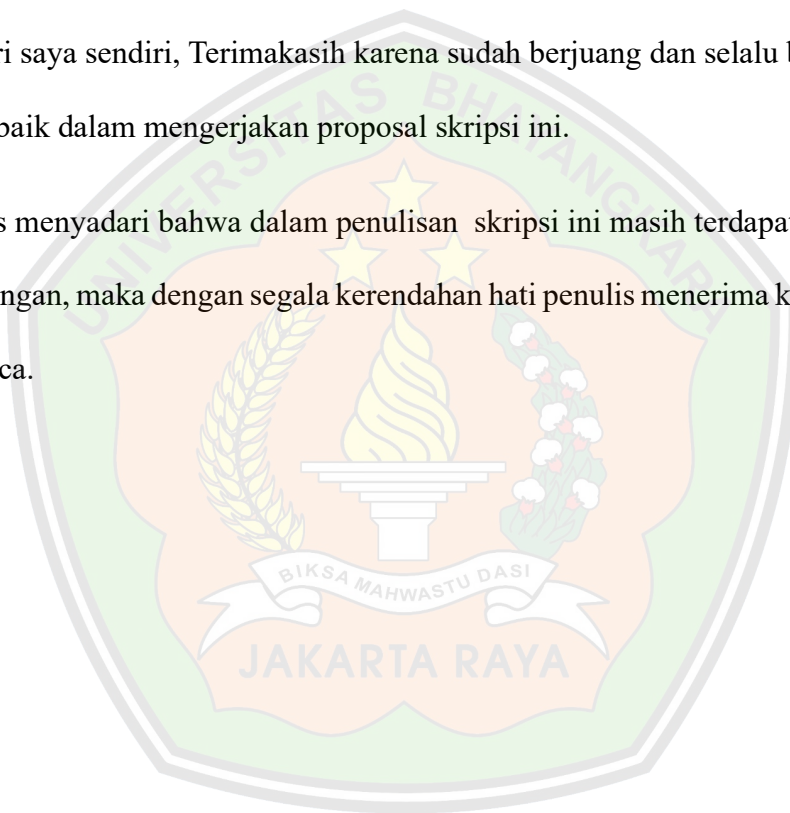
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena dengan izin serta segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Gaya Hidup, dan Word of Mount Terhadap Pembelian *iPhone* Pada Mahasiswa Bhayangkara Jakarta Raya ”. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S. Ak, CA. CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku ketua prodi manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dody Kurniawan, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing dikampus selama ini.
5. Dr. Milda Handayani, SE., MM selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

6. Dra. Rini Wijayaningsih,MM selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan semaksimal mungkin.
7. Kepada orang tua penulis yang sudah memberikan doa, dukungan, serta cinta dan kasih sayang yang tidak pernah henti untuk penulis dengan tulus dan rasa cinta penulis ucapkan terimakasih.
8. Diri saya sendiri, Terimakasih karena sudah berjuang dan selalu berusaha yang terbaik dalam mengerjakan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan—kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran pembaca.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah	11
BAB II.....	14
TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Telaah Teoritis.....	14
2.1.1 Kualitas produk	14
2.1.2 Gaya Hidup	19
2.1.3 <i>Word Of Mouth</i>	21
2.1.4 keputusan pembelian	24
2.2 Telaah Empiris	28
2.2.1 Penelitian Terdahulu	28
2.2.2 Kerangka Konseptual.....	32
2.2.3 Hubungan Variabel	34
BAB III	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	
3.2 Populasi dan Sample	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	38
3.4 janis dan Sumber Data	39

3.4.1	Jenis data.....	39
3.4.2	Sumber Data.....	39
3.5	Tahapan Penelitian	40
3.6	Definisi Oprasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	41
3.6.1	Defini Oprasional.....	41
3.6.2	Skala Pengukuran.....	42
3.7	Metode Analisis Data	43
3.6	Pengujian Hipotesis (<i>Bootstraping</i>)	46
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Sejarah Perusahaan	47
4.1.1	Perusahaan <i>iPhone</i>	47
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan <i>iPhone</i>	47
4.1.3	Sejarah Perusahaan <i>Samsung</i>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
4.2	Deskripsi Data	48
4.2.1	Persebaran Kuesioner.....	48
4.2.2	Dentitas Responden	49
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	48
4.3.1	Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	55
4.3.2	Model Struktural (Inner Model)	71
4.3.3	Pengujian Hipotesis (<i>Bootstraping</i>)	80
4.4	Pembahasan	84
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	84
4.4.2	Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.4.3	Pengaruh Word of Mouuth Terhadap Keputusan Pembelian	88
BAB V		91
PENUTUP		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3	Saran.....	93
Daftar Pustaka		96

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Top Brand Smartphone di Indonesia 2024	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	41
Tabel 3.2 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Persebaran Kuesioner	49
Tabel 4.2 Outer Loading (iPhone).....	57
Tabel 4.3 Outer Loading (iPhone).....	59
Tabel 4.4 Cross Loading (iPhone).....	61
Tabel 4.5 Cross Loading (Samsung)	62
Tabel 4.6 Nilai AVE (iPhone).....	63
Tabel 4.7 Nilai AVE (Samsung)	63
Tabel 4.8 Komparasi Nilai AVE (iPhone dan Samsung).....	64
Tabel 4.9 Hasil Composite Reliability (iPhone)	65
Tabel 4.10 Hasil Composite Reliability (Samsung).....	66
Tabel 4.11 Hasil Komparasi Composite Reliability (iPhone dan Samsung).....	67
Tabel 4.12 Hasil Cronbach Alpha iPhone	68
Tabel 4.13 Hasil Cronbach Alpha iPhone	69
Tabel 4.14 Hasil Komparasi Cronbach Alpha (iPhone dan Samsung).....	69
Tabel 4.15 Hasil R-Square (iPhone).....	72
Tabel 4.16 Hasil Q-square (iPhone).....	72
Tabel 4.17 Hasil F-square (iPhone)	73
Tabel 4.18 Hasil R-Square (Samsung)	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Q-square.....	75
Tabel 4.20 F-square (Samsung).....	76
Tabel 4.21 Hasil R-square	77
Tabel 4.22 Hasil Q-square.....	77
Tabel 4.23 Hasil F-square	78
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis (Boostrapping) iPhone	80
Tabel 4.25 Pengujian Hipotesis (Boostrapping) Samsung.....	81

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 karakteristik usia responden yang memiliki Smartphone iPhone	50
Gambar 4.2 karakteristik usia responden yang memiliki Smartphone Samsung..	50
Gambar 4.3 karakteristik responden kepemilikan Smartphone iPhone berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4.4 karakteristik responden kepemilikan Smartphone Samsung berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4.5 karakteristik responden kepemilikan Smartphone iPhone berdasarkan durasi kepemilikan	52
Gambar 4.6 karakteristik responden kepemilikan Smartphone Samsung berdasarkan durasi kepemilikan	53
Gambar 4.7 karakteristik kepemilikan iPhpne berdasarkan domisili responden ..	54
Gambar 4.8 arakteristik kepemilikan Samsung berdasarkan domisili responden.	54
Gambar 4.9 Model PLS (iPhone).....	56
Gambar 4.10 Model PLS (Samsung)	58
Gambar 4.11 Inner Model (iPhone)	71
Gambar 4.12 (Inner Model) Samsung.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 UJI PLAGIARISME.....	
LAMPIRAN 2 UJI REFERENSI.....	
LAMPIRAN 3 KUESIONER.....	
LAMPIRAN 4 TABULASI DATA.....	
LAMPIRAN 5 HASIL UJI SMARTPLS 3.0.....	
LAMPIRAN 6 BUKU BIMBINGAN.....	
LAMPIRAN 7 BIODATA.....	

