



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS, HARGA, DAN  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SAMSUNG GALAXY TAB *SERIES* DI GALAXY  
MALL 3 SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

Oleh :

**Ivanna Oktavianka Pingkan Sampouw**

**NRP : 11119024**

**PEMBIMBING**

**Prof. Dr. Herman Budi Sasono, S.E.,M.M.**

**NIP : 111/05.46/03.14/065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Persepsi Kualitas, Harga, dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Samsung Galaxy Tab Series di Galaxy Mall 3 Surabaya**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Universitas Widya Kartika Surabaya.

Skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu tanpa adanya dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dan tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Widya Kartika, Surabaya.
2. Bapak Yulius Hari, S.Kom., MBA., M.Kom, selaku Wakil Rektor 1 di Bidang Akademik Universitas Widya Kartika, Surabaya.
3. Ibu Dr. Melvie Paramitha, S.E, M.Si. selaku Wakil Rektor 2 di Bidang Non Akademik Universitas Widya Kartika, Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. Herman Budi Sasono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang membantu penulis dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.
5. Alm. Bapak Martinus Rukismono, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua yang membantu penulis dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Arief Budiman, B.S., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang membantu penulis dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika, Surabaya.
8. Seluruh staff pengajar di Universitas Widya Kartika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis telah menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.

9. Seluruh staff Samsung Experience Store Galaxy Mall 3 yang telah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga dari penulis yang telah memberikan dukungan, doa, serta nasehat yang baik agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
11. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan memberi dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam pengerjaan skripsi ini, karena itu besar harapan penulis mendapatkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu mendukung penulis untuk menyusun skripsi ini, sehingga penulis berharap agar para pembaca dapat mengerti isi dari skripsi ini.

Surabaya, 27 Juli 2023

Penulis

The logo for Universitas Widya Kartika (UWIKKA) is a large, light blue watermark in the background. It features a stylized 'U' and 'K' with a vertical line through the center, and several yellow and blue geometric shapes (squares and rectangles) scattered around it.

UWIKKA

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Ivanna Oktavianka Pingkan Sampouw

Skripsi :

Analisis Persepsi Kualitas, Harga, Dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Samsung Galaxy Tab *Series* Di Galaxy Mall 3 Surabaya

Perkembangan teknologi saat ini membawa pengaruh yang cukup besar biasanya digunakan untuk membuat, mengubah, menyimpan, menyampaikan, bahkan menyebarkan informasi dengan cepat. Salah satu penunjang kualitas produk tersebut dengan menggunakan Samsung Galaxy Tab *series* atau yang biasa disebut dengan Tab. Objek penelitian yang dilakukan berada di lokasi Samsung *Experience Store* Galaxy Mall 3 untuk menganalisa pendapat konsumen mengenai persepsi kualitas, harga, dan merek terhadap keputusan pembelian Samsung Galaxy Tab *series*.

Penelitian ini menggunakan Jenis metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan fenomena melalui deskripsi dengan bentuk kalimat dan bahasa dalam menganalisis faktor konsumen terhadap pembelian Samsung Galaxy Tab di Galaxy Mall 3 Surabaya.

Konsumen yang memilih produk Galaxy Tab karena tampilan desain, warna yang menarik dan ukuran layar yang beraneka ragam. Harga dan spesifikasi yang ditawarkan dari setiap produk sesuai dengan kebutuhan konsumen. Merek Samsung memiliki respon yang positif dikarenakan kualitas dan pelayanan yang cukup baik.

**Kata kunci : Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Samsung *Experience Store***

UWIKKA

## **ABSTRACT**

Student Name : Ivanna Oktavianka Pingkan Sampouw

Thesis :

Analysis of Perceptions of Quality, Price, and Brand on Purchase Decisions for the Samsung Galaxy Tab Series at Galaxy Mall 3 Surabaya.

*Current technological developments have a considerable influence, usually used to create, modify, store, convey, and even disseminate information quickly. One of the supporting product quality is by using the Samsung Galaxy Tab series or commonly called the Tab. The object of the research was conducted at the Samsung Experience Store Galaxy Mall 3 location to analyze consumer opinion regarding perceived quality, price and brand on purchasing decisions for the Samsung Galaxy Tab series.*

*This research uses the type of research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach that describes phenomena through descriptions in sentence form and language in analyzing consumer factors towards purchasing Samsung Galaxy Tabs at Galaxy Mall 3 Surabaya.*

*Consumers choose Galaxy Tab products because of their design appearance, attractive colors and various screen sizes. Prices and specifications offered for each product according to consumer needs. The Samsung brand has a positive response because of the quality and service that is quite good.*

**Keywords : Perceived Quality, Perceived Price, Samsung Experience Store.**

UWIKKA

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | 4                            |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | 6                            |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | 7                            |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | 8                            |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | 10                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | 11                           |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | 12                           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....               | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar belakang .....                     | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                     | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....           | Error! Bookmark not defined. |
| 1.6 Sistematika Penelitian.....              | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....         | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Siti Nurhayati (2017) .....            | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Agung Pramana, Ferdyan Dwi (2020) ...  | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian ..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1 Persamaan .....                        | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2 Perbedaan.....                         | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Landasan Teori .....                     | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1 Persepsi Kualitas .....                | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2 Persepsi Harga .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.3 Persepsi Merek.....                    | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.4 Keputusan Pembelian.....               | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.5 Perilaku Konsumen .....                | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....       | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                 | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Populasi.....                          | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Sampel.....                            | Error! Bookmark not defined. |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 3.3 Sumber Data Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Outlet atau Toko .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Sejarah Singkat Samsung <i>Experience Store</i> Galaxy Mall 3 .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Operasional Samsung <i>Experience Store</i> .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3.1 Struktur Organisasi Samsung <i>Experience Store</i> .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3.2 Logo Samsung .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3.3 Misi, Nilai-nilai dan Lima Prinsip Samsung ..                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3.4 Jam Operasional Samsung <i>Experience Store</i> Galaxy Mall 3 .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3.5 Teknik Pemasaran Produk Samsung Galaxy Tab di Galaxy Mall 3 .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4 Produk Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1 Persepsi Kualitas Produk Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.2 Persepsi Harga Produk Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> ..                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.3 Minat Konsumen Pada Merek Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> di Galaxy Mall 3..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Saran .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</b> .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



**UWIKKA**



## DAFTAR TABEL

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pembeli Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> di Galaxy Mall 3.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.1 Narasumber yang di Wawancara.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.2 Kutipan hasil wawancara dengan Narasumber mengenai Fitur Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.3 Kutipan hasil wawancara dengan Narasumber mengenai Estetika Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.4 Kutipan hasil wawancara dengan Narasumber mengenai Harga dari Produk Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.5 Kutipan hasil wawancara dengan Narasumber mengenai Minat Konsumen pada Merek Samsung Galaxy Tab <i>Series</i> di Galaxy Mall 3..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

UWIKKA

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Desain Samsung Galaxy Tab  
..Error! Bookmark not defined.
- Gambar 1.2 Outlet Samsung di Galaxy Mall 3  
..Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsung *Experience Store* Galaxy Mall 3  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.2 Logo Samsung  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.3 Contoh Promosi Tab Samsung di Instagram  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.4 Galaxy Tab A8  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.5 Samsung Galaxy Tab A7 Lite  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.6 Samsung Galaxy Tab S6 Lite  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.7 Samsung Galaxy Tab S7 FE  
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.8 Samsung Galaxy Tab S8  
Error! Bookmark not defined.



UWIKKA

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Pertanyaan.....                  | 66 |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara.....             | 67 |
| Lampiran 3 Dokumentasi dengan Informan..... | 77 |

