

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *IPHONE* DI KARAWANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi UBP Karawang



Diajukan oleh:

Luluk Dwi Untari

19416273201032

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



Nama : LULUK DWI UNTARI

NIM : 19416273201032

Fakultas : Psikologi

Judul Tugas Akhir :

The Influence of Consumer Satisfaction on iPhone Product Purchase Decision in Karawang.

Tanda Persetujuan Tugas Akhir

Pembimbing I,

Lania Muharsih, M.Psi., Psikolog
NIDN.0411038703

Pembimbing II,

R. Yuwono Pratomo, M.Psi., Psikolog
NIDN.0414058206

Karawang, 19 Mei 2024

Koordinator Program Studi Psikologi

Linda Mora, M.Psi., Psikolog
NIDN.0405038105

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Luluk Dwi Untari
NIM : 19416273201032
Fakultas : Psikologi
Judul Tugas Akhir :

The Influence of Consumer Satisfaction on iPhone Product Purchase Decision in Karawang.

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir
Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang
pada tanggal: 20 Mei 2024

Dewan Penguji,

1. Penguji I : Linda Mora, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0405038105

Tandatangan

2. Penguji II : Puspa Rahayu Utami Rahman, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0417038904

Mengetahui :

Dekan Fakultas Psikologi,

Dr. Cempaka Putrie Dimala, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0413128602

LEMBAR PERNYATAAN
TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN TINDAKAN PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Luluk Dwi Untari
NIM 19416273201032
Program Studi : Psikologi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KARAWANG

adalah hasil karya saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Karawang, 16 Mei 2024

LULUK DWI UNTARI
194176273201032

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KARAWANG

¹Fakultas Psikologi UBP Karawang

Ps19a.lulukuntari@mhs.ubpkarawang.ac.id

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta yang terjadi di lapangan yaitu maraknya penggunaan *smartphone* sehingga beberapa pengguna menjadikan *smartphone iPhone* sebagai acuan dalam gaya hidup. Selain itu, beberapa alasan pengguna membeli *iPhone* terkesan tidak memperhitungkan fungsi dari *smartphone* tersebut. Kepuasan konsumen salah satu faktor yang menyebabkan keputusan pembelian produk *iphone*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kepuasan konsumen terhadap pembelian produk *iPhone* di Karawang. Peneliti menggunakan data sekunder dengan pendekatan kuantitatif. Selain itu, peneliti menggunakan desain penelitian kausalitas, yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu kepuasan konsumen (X) dan satu variabel terikat (Y) yaitu keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampling kuota (*nonprobability*). Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna *iPhone* di Karawang. Dikarenakan tidak ada data spesifik mengenai jumlah pengguna, dalam penentuan sampel peneliti menggunakan rumus *lemeshow*. Dalam hal ini jumlah responden berjumlah 100 responden, responden laki-laki 38 orang (38%) dan perempuan 62 orang (62%). Besar R Square = 0,538 = 53,8% hal ini berarti variabel kepuasan konsumen mempengaruhi variabel kinerja sebesar 53,8% dan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dapat diartikan H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian produk *iPhone* di Karawang.

Kata kunci: *iPhone*, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CONSUMER SATISFACTION ON IPHONE PRODUCT PURCHASE DECISION IN KARAWANG.

¹Faculty of Psychology Buana Perjuangan Karawang University

Ps19a.lulukuntari@mhs.ubpkarawang.ac.id

This research is motivated by the facts that occur in the field, namely the rampant use of smartphones so that some users make iPhone smartphones as a reference in lifestyle. In addition, some of the reasons users buy an iPhone seem not to take into account the function of the smartphone. Consumer satisfaction is one of the factors that cause the purchase decision of iPhone products. Therefore, researchers are interested in examining the effect of consumer satisfaction on purchasing iPhone products in Karawang. Researchers use secondary data with a quantitative approach. In addition, researchers use causality research design, which is a research design that is prepared to examine the possibility of cause-and-effect relationships between variables. The variables used in this study consist of independent variables, namely consumer satisfaction (X) and one dependent variable (Y), namely purchasing decisions. This study used quantitative methods with quota sampling techniques (nonprobability). The population in this study is iPhone users in Karawang. Because there is no specific data on the number of users, in determining the sample researchers use the Lemeshow formula. In this case, the number of respondents amounted to 100 respondents, 38 male respondents (38%) and 62 female respondents (62%). Large R Square = 0.538 = 53.8% this means that consumer satisfaction variables affect performance variables by 53.8% and the remaining 46.2% are influenced by other variables that are not included in this study. From the results of this study it was found that significant values of $0.000 < 0.05$ can be interpreted as H_a accepted and H_0 rejected. Thus, it can be concluded that there is an influence of consumer satisfaction on the purchase decision of iPhone products in Karawang.

Keywords: Iphone, Purchase decision, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir judul yang berjudul PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI KARAWANG. Laporan ini sebagai syarat telah menyelesaikan mata kuliah Skripsi dan sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan Tugas akhir di Univeritas Buana Perjuangan Karawang.

Dalam pengerjaan dan penyusunan laporan penelitian ini sudah banyak sekali mendapatkan bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M, Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Ibu Dr. Cempaka Putri Dimala, M.Psi, Dekan Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karwang.
3. Ibu Linda Mora, M.Psi. Koordinator Program Studi Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Dosen Pembimbing Ibu Lania Muharsih, M.Psi., Psikolog.
5. Dosen Pembimbing Bapak R. Yuwono Pratomo M, Psi, Psikolog.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah membimbing dan membagikan ilmu secara teori maupun secara praktik sehingga penulis dapat terus berkembang.
7. Bapak dan Mamah yang senantiasa mendoakan dan memberikan keyakinan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahaan dengan lancar.

8. Kepada Tiarani Daniar Pratiwi selaku kakak kandung yang senantiasa membantu disaat awal perkuliahaan hingga kini.
9. Teruntuk suamiku, Mohamad Asril yang selalu menjadi *support system*. Terimakasih sudah meyakinkan saya untuk melanjutkan perkuliahaan ini sampai akhir. Terimakasih suamiku telah mendukung dan mendoakan serta memberikan ruang untuk saya menjalankan perkuliahaan, sehingga saya dapat mengerjakan skripsi dengan lancar.
10. Teruntuk anakku, Mohamad Ashad Ramadhan yang baru saja lahir ke dunia ini. Terimakasih telah memberikan waktu yang cukup dan telah ikut berjuang dengan mamah dalam mengerjakan skripsi dari tahun 2023 hingga 2024.

Karawang, 16 Mei 2024

Penulis,

LULUK DWI UNTARI

NIM.19416273201032