

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN PENGGUNA,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SMARTPHONE IPHONE DI KALANGAN  
MAHASISWA ULB DI RANTAUPRAPAT**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH :**

**CUT MAWARNI**  
**2201100036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

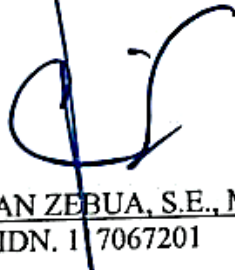
NAMA : CUT MAWARNI  
NPM : 2201100036  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PENGALAMAN PENGGUNA, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SMARTPHONE IPHONE DI KALANGAN  
MAHASISWA ULB DI RANTAUPRAPAT

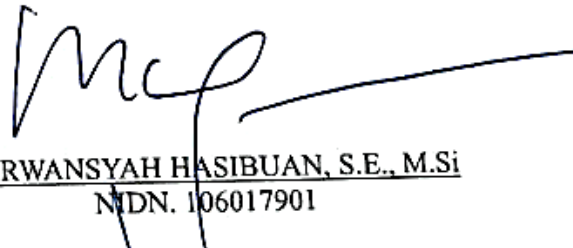
RANTAUPRAPAT, MARET 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

  
YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M  
NIDN. 117067201

  
M. IRWANSYAH HASIBUAN, S.E., M.Si  
NIDN. 106017901

MENYETUJUI:

DEKAN



  
DR. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si  
NIDN. 0116087401



  
YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M  
NIDN. 117067201

## **LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL**

NAMA : \_ CUT MAWARNI  
NPM : \_ 2201100036  
PROGRAM STUDI : \_ S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : \_ PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PENGALAMAN PENGGUNA, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SMARTPHONE IPHONE DI KALANGAN  
MAHASISWA ULB DI RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



CUT MAWARNI  
NPM. 2201100036

## ABSTRAK

CUT MAWARNI, NPM : 2201100036, “Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Pengguna, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone iPhone di Kalangan Mahasiswa ULB di Rantauprapat”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, 2026. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pengalaman pengguna, dan harga terhadap keputusan pembelian smartphone iPhone di kalangan mahasiswa Universitas Labuhanbatu (ULB) di Rantauprapat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 112 responden mahasiswa ULB yang menggunakan atau pernah membeli smartphone iPhone. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk, pengalaman pengguna, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian smartphone iPhone. Selain itu, hasil uji simultan membuktikan bahwa kualitas produk, pengalaman pengguna, dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian smartphone iPhone di kalangan mahasiswa ULB di Rantauprapat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, pengalaman pengguna, dan harga, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang unggul, pengalaman pengguna yang positif, serta kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh menjadi faktor penting dalam mendorong keputusan pembelian smartphone iPhone di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pemasaran serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Pengalaman Pengguna, Harga, Keputusan Pembelian, iPhone

## **ABSTRACT**

*CUT MAWARNI, NPM : 2201100036, “The Influence of Product Quality, User Experience, and Price on iPhone Smartphone Purchasing Decisions among ULB Students in Rantauprapat”, Faculty of Economics and Business, Labuhanbatu University, 2026. Thesis.*

*This study aims to analyze the influence of product quality, user experience, and price on iPhone smartphone purchase decisions among students at Labuhanbatu University (ULB) in Rantauprapat. This study used a quantitative approach with a survey method. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 112 ULB student respondents who use or have purchased iPhone smartphones. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of SPSS.*

*The results showed that product quality, user experience, and price partially had a positive and significant influence on iPhone smartphone purchase decisions. Furthermore, simultaneous test results demonstrated that product quality, user experience, and price collectively had a significant influence on iPhone smartphone purchase decisions among ULB students in Rantauprapat. The coefficient of determination indicates that purchasing decisions can be explained by product quality, user experience, and price, with the remaining influence being influenced by other variables outside this study.*

*Based on these results, it can be concluded that superior product quality, positive user experience, and the appropriateness of price to the benefits obtained are important factors in driving iPhone smartphone purchase decisions among students. The results of this study are expected to provide considerations for companies in formulating marketing strategies and serve as a reference for further research.*

**Keywords:** *Product Quality, User Experience, Price, Purchase Decision, iPhone*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karna Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang penulis beri judul: “Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Pengguna, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone iPhone di Kalangan Mahasiswa ULB di Rantauprapat”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si., Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak M. Irwansyah Hasibuan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping.

5. Superheroku dan Panutanku, (Alm) Iswan Efendi MS, terimakasih telah pernah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, dan tidak sempat melihat penulis berjuang sampai di titik ini, Namun beliau mampu memberikan motivasi bagi penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Pintu surgaku, Ibunda Kamilah Harahap, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan semangat serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
7. Kepada sahabat lahir batinku Kurnia Sari Dewi Ritonga, Dinda Zahra Anggraini, Widiya Siagian dan Dewi Fortuna, yang kehadirannya tidak kalah pentingnya, yang selalu jadi support sistem, selalu jadi penyemangat, yang nemenin susah senang sedih, dan yang selalu ada jadi tempat curhat dan berkeluh kesah dan yang selalu memberi semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana
8. Kepada diri sendiri penulis juga berterimakasih, karna sudah berani mengambil langkah besar dengan berkuliah di tengah-tengah sulitnya ekonomi, yang sanggup berjuang sendiri untuk biaya kuliah, dan yang sudah banyak menelan pahitnya derita sembari menyelesaikan segala kewajibannya, terimakasih sudah menjadi pribadi yang baik semasa berkuliah, yang selalu ingin mengupgrade diri nya untuk jadi yang lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas,

untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan proposal artikel ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya. Terima Kasih.

Rantauprapat,      Maret 2026  
Penulis,



**CUT MAWARNI**  
NPM : 2201100036

## DAFTAR ISI

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....         | i   |
| ABSTRAK .....                          | ii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                  | iii |
| KATA PENGANTAR.....                    | iv  |
| DAFTAR ISI .....                       | vii |
| DAFTAR TABEL.....                      | x   |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                  | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1   |
| A. Latar Belakang Masalah.....         | 1   |
| B. Batasan dan Perumusan Masalah ..... | 4   |
| 1. Batasan Masalah.....                | 4   |
| 2. Rumusan Masalah .....               | 5   |
| C. Tujuan Penelitian.....              | 5   |
| D. Manfaat Penelitian .....            | 6   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....            | 7   |
| A. Penelitian Terdahulu.....           | 7   |
| B. Uraian Teoritis.....                | 9   |
| 1. Kualitas Produk .....               | 9   |
| 2. Pengalaman Pengguna.....            | 14  |
| 3. Harga .....                         | 16  |
| 4. Keputusan Pembelian .....           | 18  |
| C. Kerangka Konseptual .....           | 20  |
| D. Hipotesis Penelitian.....           | 20  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....         | 22  |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....    | 22  |
| 1. Lokasi Penelitian .....             | 22  |
| 2. Waktu Penelitian.....               | 22  |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| B. Populasi dan Sampel Penelitian .....             | 23 |
| 1. Populasi .....                                   | 23 |
| 2. Sampel .....                                     | 24 |
| C. Definisi Operasional Variabel .....              | 25 |
| D. Jenis dan Sumber Data .....                      | 27 |
| 1. Jenis Data .....                                 | 27 |
| 2. Sumber Data .....                                | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 28 |
| F. Uji Intsrumen Penelitian .....                   | 28 |
| 1. Uji Validitas .....                              | 28 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                           | 34 |
| G. Metode Analisis Data .....                       | 35 |
| 1. Analisis Deskriptif .....                        | 35 |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                          | 35 |
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda .....           | 37 |
| 4. Uji Hipotesis .....                              | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....        | 42 |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 42 |
| 1. Gambaran Perusahaan .....                        | 42 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan .....                   | 43 |
| 3. Struktur Organisasi Perusahaan .....             | 44 |
| 4. Job Deskripsi .....                              | 44 |
| 5. Hasil Deskriptif .....                           | 46 |
| 6. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian .....       | 49 |
| B. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik .....           | 53 |
| 1. Hasil Uji Normalitas .....                       | 53 |
| 2. Hasil Uji Multikolineritas .....                 | 54 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....              | 55 |
| C. Hasil Analisis Regresi .....                     | 56 |
| 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 56 |
| 2. Uji t (Parsial) .....                            | 58 |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 3. Uji F (Simultan).....                          | 59 |
| 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 60 |
| D. Pembahasan.....                                | 61 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                  | 67 |
| A. KESIMPULAN .....                               | 67 |
| B. SARAN.....                                     | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                              | 70 |
| LAMPIRAN.....                                     | 73 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Data Penjualan Smartphone iPhone di Kabupaten Labuhanbatu..... | 11 |
| Tabel 3. 1 Rencana Penelitian .....                                       | 22 |
| Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel.....                             | 25 |
| Tabel 3. 3 Skor Penilaian .....                                           | 28 |
| Tabel 3. 4 Variabel Kualitas Produk (X1) .....                            | 29 |
| Tabel 3. 5 Variabel Pengalaman Pengguna (X2).....                         | 31 |
| Tabel 3. 6 Variabel Harga (X3) .....                                      | 32 |
| Tabel 3. 7 Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....                         | 33 |
| Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1) .....                    | 34 |
| Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna (X2).....                 | 34 |
| Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas Harga (X3) .....                             | 34 |
| Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) .....                | 35 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 47 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....                                | 47 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Status Mahasiswa .....                   | 48 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pengguna iPhone .....                    | 48 |
| Tabel 4. 5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....                     | 56 |
| Tabel 4. 6 Uji t.....                                                     | 58 |
| Tabel 4. 7 Uji F.....                                                     | 60 |
| Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....              | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....     | 20 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi ULB.....  | 44 |
| Gambar 4. 2 Uji Normalitas .....          | 54 |
| Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas ..... | 56 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 73 |
|--------------------------------------|----|