

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI
BURGER KING CIDENG, JAKARTA PUSAT**

TUGAS AKHIR

Dina Fitriani

203404516049



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI
BURGER KING CIDENG, JAKARTA PUSAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

DINA FITRIANI

203404516049



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa semua pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI BURGER KING CIDENG, JAKARTA PUSAT

Merupakan ide atau hasil penelitian pribadi penulis, kecuali untuk kutipan yang secara jelas dikreditkan. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar di program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian, saya bertanggung jawab sepenuhnya sebagai penulis.

Jakarta, 01 Februari 2024



Dina Fitriani

NPM: 203404516049



LEMBAR PERSETUJUAN

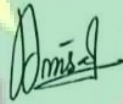
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Pelanggan di Burger King Cideng, Jakarta Pusat

Nama Mahasiswa : Dina Fitriani

Nomor Pokok : 203404516049

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)

Mengetahui,

Program Studi Pariwisata



(Gita Pradini, S.Par.,M.M)


Jakarta, 11 November 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Pelanggan di Burger King Cideng, Jakarta Pusat
Nama Mahasiswa : Dina Fitriani
Nomor Pokok : 203404516049
Program Studi : Pariwisata

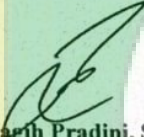
Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

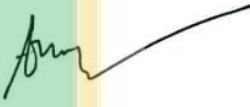
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M

Ketua Penguji

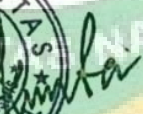
Anggota/Penguji


Gagih Pradini, S.Par., M.M


Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


Pradamba Dwidjoseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

Jakarta, 01 Februari 2024

Tanggal Lulus:

ABSTRAK

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Burger King Cideng, Jakarta Pusat

Oleh:

Dina Fitriani

203404516049

Tugas Akhir ini dibimbing oleh Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk (a) mengidentifikasi pengaruh citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng, (b) mengevaluasi secara simultan pengaruh citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng, dan (c) menentukan variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng.

Sampel penelitian terdiri dari 120 responden yang merupakan pembeli di Burger King Cideng, dan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng. Namun secara masing-masing citra merek tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng, sedangkan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di Burger King Cideng.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The Influence of Brand Image, Product Quality, and Service Quality on Customer Purchasing Decisions at Burger King Cideng, Central Jakarta

By:

Dina Fitriani

203404516049

This Final Project was supervised by Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.

This study aims to (a) identify the influence of brand image, product quality, and service quality on purchasing decisions at Burger King Cideng, (b) simultaneously evaluate the influence of brand image, product quality, and service quality on purchasing decisions at Burger King Cideng, and (c) determine which variables have a significant influence on purchasing decisions at Burger King Cideng.

The research sample consisted of 120 respondents who were buyers at Burger King Cideng, and this study used quantitative analysis methods with data collection using questionnaires.

The results showed that brand image, product quality, and service quality together have a positive and significant influence on purchasing decisions at Burger King Cideng. However, each brand image does not affect purchasing decisions at Burger King Cideng, while product quality and service quality have an influence on purchasing decisions at Burger King Cideng.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Service Quality, Purchasing Decision

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Dina Fitriani
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27 Maret 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Lada dalam 122, RT. 005/06, Kel. Pinangsia, Kec. Taman sari, Jakarta Barat
5. No. Handphone : 0895349400362
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : dinafitriani2502@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN Pinangsia 06 Pagi
2. 2013 -2016 : SMP Negeri 113 Jakarta
3. 2016 – 2019 : SMA Negeri 10 Jakarta
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 01 Februari 2024

Dina Fitriani
203404516049

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas anugerah dan petunjuk-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir dengan judul "PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI BURGER KING CIDENG, JAKARTA PUSAT." Proposal ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis sangat bersyukur atas dukungan moral dan materi yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua yang telah membantu dalam pencapaian ini kepada:

1. Ibu Jaenah dan Bapak Sunaryo selaku orang tua penulis sekaligus motivator penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
3. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr, Rahayu Lestari, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu bersedia menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan juga bimbingan, selalu memberikan motivasi dan semangat serta perhatian yang diberikan saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu serta menghibur, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman penulis Safitri Wulan Sari, Mirsyah Rosida, Rais Alexander Yudian yang selalu membantu, memberikan semangat, dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Teman Universitas Nasional Sifa Sukowati, Rigy Dyantika, Febry Fatimah Azzahra, Ribka Methania, Muhammad Badrudin yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Halida selaku Manager Burger King Cideng yang selalu membantu memberikan ilmu dan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Dina Fitriani selaku penulis yang telah bersabar dan penuh tekad serta semangat untuk menyelesaikan S1 serta penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran, masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Sebagai penutup, dengan rendah hati, peneliti meminta maaf jika terdapat kesalahan dalam penyajian Tugas Akhir ini.

Jakarta, 11 November 2023

Peneliti

Dina Fitriani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori yang Terkait dengan Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2. Komponen-Komponen Citra Merek ..	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
4. Faktor-Faktor yang Membentuk Citra Merek ..	Error! Bookmark not defined.
5. Manfaat Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
6. Indikator Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
B. Teori yang Terkait dengan Kualitas Produk ...	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Atribut Produk.....	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor-Faktor Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4. Indikator Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
C. Teori yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

defined.

1. Definisi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
2. Dimensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Bookmarked.

4. Indikator Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

D. Teori yang Terkait dengan Keputusan Pembelian . **Error! Bookmark not defined.**

1. Definisi Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
 2. Peranan dalam Proses Keputusan Pembelian .. **Error! Bookmark not defined.**
 3. Indikator Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. **Error! Bookmark not defined.**

4. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

- G. Kerangka Analisis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- H. Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Rencana dan Tahapan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
1. Sumber Data dan Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**
 2. Populasi dan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
 3. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- D. Jenis Variabel yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- E. Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Metode Analisis Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Uji Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
4. Uji Kelayakan Model.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..**Error! Bookmark not defined.**

- A. Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 1. Deskripsi Data Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 2. Sejarah Tempat dan Objek Penyelenggara Acara Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 3. Karakteristik Responden**Error! Bookmark not defined.**
 4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji ..**Error! Bookmark not defined.**
 1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
 2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
 4. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN**92**

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA ANALISIS PENELITIAN ...ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

GAMBAR 2 STRUKTUR ORGANISASI BURGER KING.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

GAMBAR 3 DIAGRAM PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

GAMBAR 4 DIAGRAM PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIAERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

GAMBAR 5 DIAGRAM PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.



DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 DATA JUMLAH KONSUMEN BURGER KING CIDENG TAHUN 2022ERROR!

BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 1. 2 TOP BRAND INDEX.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 2. 1 RANGKUMAN PENELITIAN TERDAHULUERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 3. 1 RENCANA DAN TAHAPAN PENELITIANERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 3. 2 SKALA LIKERT UNTUK KUESIONER ..ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 3. 3 PENJELASAN INDIKATORERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMINERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIAERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILIERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 4 TOTAL SKOR MEAN CITRA MEREK (x1)ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 5 TOTAL SKOR MEAN KUALITAS PRODUK (x2)ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 6 TOTAL SKOR MEAN KUALITAS PELAYANAN (x3)ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 7 TOTAL SKOR MEAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (y)ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 8 HASIL UJI VALIDITASERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 9 HASIL UJI RELIABILITASERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 10 HASIL UJI NORMALITAS DATA ONE-SAMPLEERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 11 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 12 HASIL UJI HETEROSKEDASITISITAS GLEJSERERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 13 HASIL UJI AUTOKORELASIERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 14 HASIL UJI T.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 15 HASIL UJI FERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 16 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4. 17 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDAERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.