

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM
MIXUE TELUK GONG**

TUGAS AKHIR

ALDI SETIAWAN
193402416101



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM
MIXUE TELUK GONG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

ALDI SETIAWAN
193402416101



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM
MIXUE TELUK GONG**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2023



Aldi Setiawan

193402416101



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ice Cream Mixue Teluk Gong

Nama Mahasiswa : Aldi Setiawan

Nomor Pokok : 193402416101

Program Studi : Manajemen



Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,
Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,
Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

Jakarta :

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ice Cream Mixue Teluk Gong

Nama Mahasiswa : Aldi Setiawan

Nomor Pokok : 193402416101

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

Dr. Ir. Tri Waluyo, M. Agr

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

Dr. Herry krisnandi, S.E., M.M.

Mengetahui
Dean,

Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM MIXUE

Oleh :

Aldi Setiawan

193402416101

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Mixue Ice Cream and di Tea Teluk Gong. Metode pengumpulan data sample yang digunakan yaitu *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan analisa inferensial dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner kepada 150 responden serta data analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan data-data yang sudah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji kelayakan model maka diperoleh persamaan regresi. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, yang ditampilkan pada tabel *Coefficient* dalam bentuk persamaan regresi. Hasil uji kelayakan model yang ditampilkan sebagai nilai signifikan yang ditampilkan pada tabel kelayakan model yang berarti model dalam penelitian ini layak digunakan berdasarkan nilai signifikan yang diperoleh. Hasil kesimpulan hipotesis dengan uji t berdasarkan nilai signifikan pada variabel Kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, *Purposive Sampling*, regresi linier

ABSTRACT***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND SERVICE QUALITY ON THE PURCHASE DECISION OF ICE CREAM MIXUE***

By :

Aldi Setiawan

193402416101

The Final Project Under Supervision of Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

*This study aims to determine the effect of product quality, brand image, and service quality on purchasing decisions at Mixue Ice Cream and at Tea Teluk Gong. The sample data collection method used is Non-Probability Sampling with Purposive Sampling technique. This type of research uses descriptive quantitative methods and inferential analysis using primary data in the form of questionnaires to 150 respondents and data analysis using multiple linear regression analysis. Based on the data that has fulfilled the validity test, reliability test, classic assumption test and model feasibility test, the regression equation is obtained. The results of the regression analysis in this study show that there is a positive and significant influence on consumer purchasing decisions, which are displayed in the Coefficient table in the form of a regression equation. The results of the model feasibility test are displayed as a significant value displayed in the model feasibility table, which means that the model in this study is feasible to use based on the significant value obtained. The results of the conclusion of the hypothesis with the *t* test based on the significant value of the variables Product quality, brand image and service quality on consumer purchasing decisions..*

Keywords : Purchasing decision, Purposive Sampling, linear regression.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA DIRI

Nama : Aldi Setiawan.
NPM : 193402416101.
Jenis Kelamin : Laki-laki.
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Januari, 2001.
Agama : Islam.
Kewarganegaraan : Indonesia.

RIWAYAT PENDIDIKAN

2006 – 2013 : SDN 01 Kapuk Muara
2013 – 2016 : SMPN 112 Jakarta
2016 – 2019 : SMAN 111 Jakarta
2019 – 2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat sehat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Penelitian tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM MIXUE TELUK GONG”** ini ditulis untuk melengkapi syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam menyusun penelitian ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Kedua Orang Tua saya yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis
8. Seluruh rekan seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, dan kritik yang bersifat membangun dalam penulisan tugas akhir ini.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi Amanah dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, penulis berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri. Semoga tugas akhir ini tepat sasaran dan dapat bermanfaat bagi banyak pihak.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
BIODATA DIRI	viii
RIWAYAT PENDIDIKAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
KAJIAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	6
3. Keputusan Pembelian Konsumen	7
4. Citra Merek	8
5. Kualitas Produk	10
6. Kualitas Pelayanan	12
B. Keterkaitan Antar Variabel	13
C. Hasil Penelitian Terdahulu	15
D. Kerangka Analisis	19

E. Hipotesis.....	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
A. Objek Penelitian	21
B. Jenis Penelitian.....	21
1. Sumber data dan jenis data	21
2. Populasi dan sampel	21
3. Metode Dan Alat Pengukuran Data	23
C. Definisi Oprasional	24
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	25
1. Metode Analisis	25
2. Uji Validitas	26
3. Uji Reliabilitas.....	26
4. Uji Asumsi Klasik	26
5. Uji Kelayakan Model	28
6. Pengujian Hipotesis	29
BAB IV.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Deskripsi Data Penelitian	30
2. Karakteristik Responden	31
3. Analisis Deskriptif.....	35
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	39
B. Uji Instrumen	39
1. Uji Validasi	39
2. Hasil Uji Reabilitas	43
C. Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinearitas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	45
D. Hasil Uji Autokorelasi.....	47
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48

F. Uji Kelayakan Model	50
1. Hasil Uji Simultan (Uji f).....	50
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
G. Pengujian Hipotesis.....	51
1. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
H. Pembahasan.....	53
1. Pengaruh Kualitas produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	53
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan pembelian	53
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian.....	54
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	65
Lampiran 3 hasil output spss 24	72
Lampiran 4 Turnitin.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4. 4 Deskriptif Kualitas Produk (X_1).....	35
Tabel 4. 5 Deskriptif Citra Merek (X_2)	36
Tabel 4. 6 Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_3).....	37
Tabel 4. 7 Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi Kualitas produk (X_1).....	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validasi Citra Merek (X_3)	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji validitas Kualitas Pelayanan (X_3)	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validasi Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4. 13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Glatser.....	47
Tabel 4. 16 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	50
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambar Diagram Penyebaran Gerai Mixue	1
Gambar 2. 1 Kerangka analisis	19
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	46

