

PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DONAT J.CO

(Studi Kasus Pada Konsumen J.CO area Cibubur)

SKRIPSI



Nama : Amalia Wintarsih

NIM : 43114320007

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019

PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DONAT J.CO

(Studi Kasus Pada Konsumen J.CO area Cibubur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Amalia Wintarsih

NIM : 43114320007

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Wintarsih

Nim : 43114320007

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Desember 2018



Amalia Wintarsih

NIM : 43114320007

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amalia Wintarsih
NIM : 43114320007
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek , Promosi dan Kualitas Produk
terhadap Keputusan Pembelian Donat J.CO (Studi
Kasus Pada Konsumen J.CO di Area Cibubur)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Muhamad, SE, MM



Dr Bambang Mulyana, M.Si

Tanggal:

Tanggal:

Dekan,

Ketua Program Studi



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, CIPSAS., CMA., CRS

Tanggal:

S1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal: 12/2/19

ABSTRACT

The purpose of research is to analyze the influence of brand image, promotion and product quality of purchase decisions J.CO Donuts. Samples are collected from all J.CO Donuts' consumers around Cibubur area. The sampling selection was done by Accidental sampling. The total sample collected was 100 respondents. Collection of data from the results of the questionnaire filling. The data collected were analyzed using validity and reliability test of data with the help of SPSS version 22 software. The data analysis that used is statistic analysis on double linier regression examination. The research of this study indicate that Brand Image has a positive and significant effect on purchasing decisions of J.CO Donuts , promotion has a positive and significant effect on purchasing decisions of J.CO Donuts and product quality has a positive but not significant effect on the purchase decision of J.CO Donuts.

Keywords: Brand Image, Promotion, Product Quality, and Purchasing Decisions.

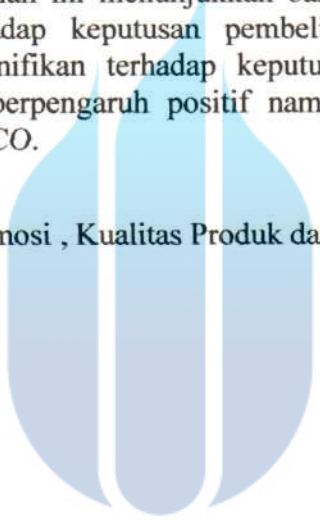


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, promosi, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Donat J.CO. Sampel dikumpulkan dari konsumen J.CO Donuts Area Cibubur. Pemilihan sampling dilakukan dengan Accidental sampling. Total sampel yang terkumpul sebanyak 100 responden. Pengumpulan data melalui pengisian kuisioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas data dengan bantuan software SPSS versi 22. Analisis yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Donat J.CO, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Donat J.CO, sedangkan kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian donat J.CO.

Kata kunci: Citra Merek , Promosi , Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang

yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih,

bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang

telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,

Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Esa, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah

karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku., Ayah,.. Ibu...terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah,,, Ibu,, masih saja ananda menyusahkanmu..

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tangaku menadah”.. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

*Untukmu Ayah (SONY SANDRA),,,
Ibu (WIWIN WINTARSIH)...Terimakasih...
I always loving you... (ttd. Anakmu)*

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT telah memberikan rahmat dan hidayahnya karuanianya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek , Promosi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Donat J.CO (Studi Kasus Pada Konsumen J.CO di Area Cibubur)”**.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Muhamad, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis baturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CRS selaku Dekan Fakultas Universitas Mercu Buana.

3. Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhamad, SE, MM selaku Sekertaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan Bekasi.
5. Seluruh Dosen dan staff pengajar Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua dan adik tercinta yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, terima kasih atas doa, bantuan, dan kerjasamanya
8. Rekan-rekan ditempat kerja yang selalu memberi semangat dan yang memberikan kesempatan menyusun proposal di kantor di sela-sela waktu senggang.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Hanya doa tulus yang dapat penulis berikan untuk setiap kebaikan yang telah kalian berikan, semoga Allah SWT membalasnya dengan seribu kebaikan. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Jakarta, 11 Desember 2018



Amalia Wintarsih



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pembatasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7

BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Teoritis	8
1. Definisi Keputusan Pembelian.....	8
2. Definisi Citra Merek	17
3. Definisi Promosi	20

4. Definisi Kualitas Produk.....	24
5. Penelitian Terdahulu	26
B. Rerangka Konseptual	31
C. Pengembangan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1. Definisi Variabel.....	36
2. Operasional Variabel.....	37
D. Pengukuran Variabel.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel Penelitian.....	40
F. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Metode Analisis	42
1. Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data.....	43
a. Uji Validitas.....	44
b. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolonieritas.....	46
c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
4. Uji Kesesuaian Model.....	48
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
b. Uji Ketepatan Model (Uji Model F)	49

5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
6. Uji Hipotesis (Uji t)	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
2. Karakteristik Profil Responden.....	55
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas.....	63
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
1. Hasil Uji Normalitas	66
2. Hasil Uji Multikolonieritas	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	69
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
2. Hasil Uji F (ANOVA).....	70
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
G. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	72
H. Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan Donat di Indonesia 2012-2014	2
1.2	Penjualan Donat J.CO di Cibubur Junction tahun 2016	4
1.3	Penjualan Donat J.CO di Cibubur Junction tahun 2017	4
1.4	Hasil Pra Survey	5
2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel	37
3.2	Pengukuran Skala Likert	39
3.3	Tabel Koefisien Korelasi	49
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Responden Berdasarkan Usia	57
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	58
4.5	Statistik Deskriptif Citra Merek	59
4.6	Statistik Deskriptif Promosi	60
4.7	Statistik Deskriptif Kualitas Produk	61
4.8	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	62
4.9	Hasil Uji Validitas Citra Merek	63
4.10	Hasil Uji Validitas Promosi	63

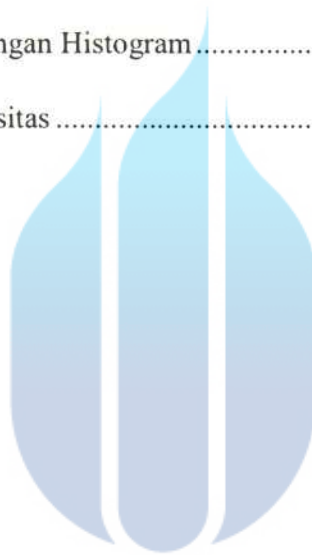
4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	64
4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	64
4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.14 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov.....	66
4.15 Hasil Uji Multikolineritas	68
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.17 Hasil Uji F (ANOVA).....	70
4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.19 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual	32
4.1	Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot.....	66
4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram.....	67
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	83
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	89
Lampiran 3	Hasil Statistik Karakteristik	98
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif.....	100
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas.....	102
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	108
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	109
Lampiran 10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	110

UNIVERSITAS
MERCU BUANA