

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SUSU ULTRA MILK, DEPOK
(Studi kasus di Toko Han-Han, Depok Jawa Barat)**

SKRIPSI



Nama : Anggun Indrakusuma

NIM : 43116210070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SUSU ULTRA MILK, DEPOK
(Studi kasus di Toko Han-Han, Depok Jawa Barat)**

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program
Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Anggun Indrakusuma

NIM : 43116210070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bersangkutan tangan di bawah ini :

Nama : Anggun Indrakusuma

Nim : 43116210070

Program Studi : 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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Jakarta, 3 Februari 2020



Anggun Indrakusuma

NIM :43116210070

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

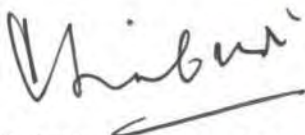
Nama : Anggun Indrakusuma
NIM : 43116210070
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Susu Ultra Milk, Depok (Studi Kasus di Toko Han-Han, Depok Jawa Barat).

Tanggal Lulus Ujian : Selasa, 28 Januari 2020

Disahkan oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Didih Setiabudi, SH., M.Si.

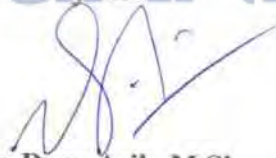
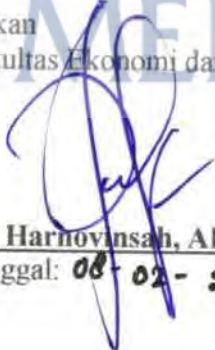
Indra Ade Irawan, SE., MM.

Tanggal: 05-02-2020

Tanggal: 05-02-2020

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal: 08-02-2020

Tanggal: 08-02-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Susu Ultra Milk di Toko Han-Han Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden Depok. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 responden. metode *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Dimana peneliti akan mengambil sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden dengan kriteria sebagai berikut: Usia diatas 17 tahun, Konsumen yang pernah mengkonsumsi susu Ultra Milk dan Berdomisili di Kota Depok. Dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Statistical Product and Service Solutions*. Penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian Susu Ultra Milk, di Toko Han-Han Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dengan menggunakan koesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian Susu Ultra Milk, di Toko Han-Han Depok.

Kata Kunci: Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk, Konsumen.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Price, Brand Image, and Product Quality on the Purchase Decision of Ultra Milk in Depok Han-Han Stores. The population in this study was 100 Depok respondents. The sample used was 100 respondents, purposive sampling method, namely the technique of determining the sample with certain criteria. Where researchers will take samples in this study a number of 100 respondents with the following criteria: Age over 17 years, consumers who have consumed Ultra Milk milk and domiciled in the city of Depok. The research instrument was a questionnaire. Data analysis method uses Statistical Product and Service Solutions. This research proves that the influence of Price, Brand Image, and Product Quality on the decision to Purchase Ultra Milk, in Depok Han-Han Shop. The research method used is quantitative research. Data obtained using questionnaire. The results showed that the effect of Price, Brand Image, and Product Quality on the decision to Purchase Ultra Milk, in the Han-Han Shop Depok.

Keywords: *Price, Brand Image, and Product Quality, Consumer*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu WaTa'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Susu Ultra Milk, Depok (Studi Kasus di Toko Han-Han, Depok, Jawa Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Penyusun skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak **Didih Setiabudi, S.H, M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu WaTa'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
4. Eri Marlapa, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Kampus D.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Sahabat terbaik saya Erin Tami Luhkita, Mita Yulia Utami, Yosi Ambarwati, Debi Andini Larasati, Pratiwi Salim, Nur Alfiah Anggraeni, Eka Oktavia Yulianti, Putri Natalia, Ni Komang Eva Adisty Y, Triyoga Sulistyaningrum, Topaz Lazuardi A.N, Aldika Rahmandana Saputra, Ega Syafiqi, Rohandi Josua, Fatah Erlangga, dan teman seperjuangan Manajemen angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat agar kita dapat wisuda bersama serta saling membantu satu sama lain dalam penyusunan Skripsi.
7. Terimakasih kepada Endang Kusumah Ayu, Ade Apriliana, Andi Nur Prasetyo, Dhea Anggeliana, Gabbriella Shimfony T, Nissabel Niccita yang telah banyak membantu menyemangati dan mendoakan saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta

masuk bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam Skripsi ini.



Jakarta, 3 Februari 2020

Anggun Indrakusuma

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

PERSEMBAHAN

“Ku persembahkan Skripsi untuk ayahanda tercinta Bapak Teguh Pranoto, ST dan Ibunda tercinta Ibu Ana Puspina, yang telah memberikan semangat serta do’a yang engkau latunkan untukku sehingga kudapat raih kesuksesan ini, aku takkan pernah lupa semua pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan untukku agar dapat menggapai cita-cita dan Kelak dapat membahagiakan dirimu sampai akhir hayatmu. Serta terimakasih untuk adik-adikku Khairul Huda Ramadhan, dan Alikha Aqila Anindya Putri yang selalu memberi semangat”.

Amin....



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Perilaku Konsumen	11
a. Pengertian perilaku konsumen	11
b. Dimensi perilaku konsumen	12
3. Definisi keputusan Pembelian	13
4. Harga	15

a. Pengertian Harga.....	15
b. Metode Penetapan Harga	16
c. Dimensi Harga	18
5. Citra Merek	18
a. Pengertian Merek	18
b. Fungsi Merek	19
c. Definisi Citra Merek	20
d. Cara Membangun Citra Merek	21
e. Dimensi Citra Merek.....	22
6. Kualitas Produk.....	23
a. Pengertian Kualitas Produk.....	23
b. Dimensi Kualitas Produk	25
7. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	32
C. Pengembangan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1. Definisi Operasionalisasi Variabel	36
2. Operasionalisasi Variabel	37
D. Pengukuran Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	44
1. Survey	44
2. Kuesioner	45
G. Metode Analisis Data.....	45
1. Statistik Deskriptif	45

2. Uji Kualitas Data	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Realibilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Multikolonieritas.....	49
c. Uji Heterokedastisitas	50
d. Uji Linearitas	51
4. Uji Kesesuaian Model.....	51
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
b. Uji F analysist of varian (ANOVA).....	52
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
6. Uji Hipotesis	54
a. Uji Parsial (Uji t)	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Tempat Penelitian	55
2. Waktu Penelitian.....	55
3. Karakteristik Profil Responden.....	55
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	55
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir ...	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	58
C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas	63
2. Hasil Uji Realibilitas.....	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	65

1. Hasil Uji Normalitas	65
2. Hasil Uji Multikolonieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4. Hasil Uji Linearitas	68
E. Hasil Uji Kesesuaian model	69
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
2. Hasil Uji <i>F Analysis of Varian</i> (ANOVA)	69
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	70
G. Hasil Uji Hipotesis	72
1. Uji Parsial (Uji t)	72
H. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V HASIL SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

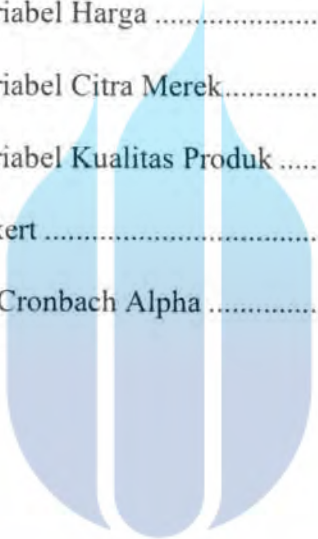
Gambar	Judul	Halaman
1.1	Lanskap dan Pangsa Pasar Kompetitif	4
2.2	Rerangka Konseptual	33



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

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Hasil Penelitian terdahulu.....	27
3.1	Variabel, Dimensi, Indikator	38
3.2	Operasionalisasi Variabel Harga	39
3.3	Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	40
3.4	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	41
3.5	Instrument Skala Likert	42
3.6	Tingkat Realibilitas Cronbach Alpha	47



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	82
2.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	87
3.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga	90
4.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	94
5.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	97
6.	Karakteristik Profil Responden	101
7.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	103
8.	Hasil Uji Validitas	104
9.	Hasil Uji Realibilitas	108
10.	Hasil Uji Normalitas	109
11.	Hasil Uji Multikolonieritas	109
12.	Hasil Uji Heterokedastisitas	110
13.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	110
14.	Hasil Uji F ANOVA	111
15.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	111
16.	Hasil Uji Hipotesis	111
17.	R tabel, F tabel, dan T tabel	112