

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK KFC**

(Studi Kasus Pada Konsumen KFC Margonda Raya Depok)

SKRIPSI

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



Nama : Deliyana

NIM : 43114320025

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deliyana

NIM : 43114320025

Program Studi : Ekonomi – Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Desember 2018



Deliyana

NIM: 43114320025

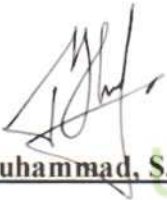
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deliyana
NIM : 43114320025
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk KFC (Studi Kasus Pada Konsumen KFC Margonda Raya Depok)
Tanggal Ujian : 30 - 01 - 2019

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Muhammad, S.E., M.M.



Dr Bambang Mulyana, M.Si

Tanggal:

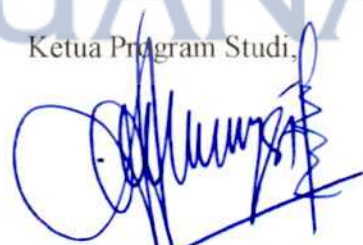
Tanggal:

Dekan,

Ketua Program Studi,



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



Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal:

Tanggal: 12 / 2 / 19

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality, brand image, and price on purchasing decisions at KFC Margonda Raya Depok. The population of this research is unknown numbers consumers who visit KFC Margonda Raya Depok. The sample of this study was 170 respondents. The method used is descriptive quantitative. Data was collected through observation and questionnaires, then the data was processed by Statistical Program Social Scientist (SPSS) version 23. The results showed that service quality, brand image, and price had a positive and significant effect on purchasing decisions at KFC Margonda Raya Depok.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Price, Purchasing Decision.

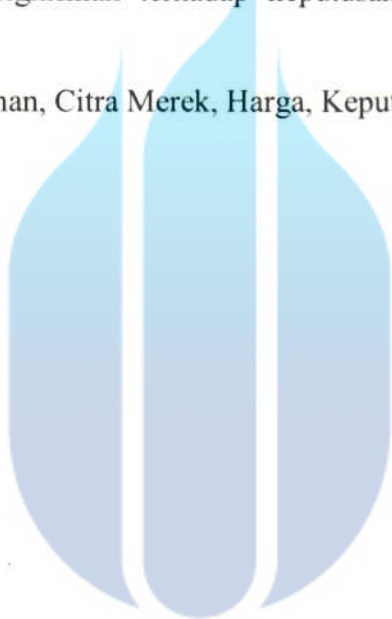


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian pada KFC Margonda Raya Depok. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang mengunjungi KFC Margonda Raya Depok yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel penelitian ini sebanyak 170 responden. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner, kemudian data tersebut diolah dengan *Statistical Program Social Scientist* (SPSS) versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra merek, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada KFC Margonda Raya Depok.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian.



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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya Sederhana ini,aku persembahkan untuk :

- ❖ Kedua Orang Tua (Papa dan Mama), terima kasih yang sangat luar biasa papa dan mama untuk semua cinta, kasih sayang,perjuangan, pengorbanan, kerja keras dan segala yang kalian berikan sampai saya bisa jadi seperti sekarang ini. Kalian selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil,arahan,bimbingan,semangat dan motivasi dalam segenap perjalanan hidup yang saya jalani,hingga sampai saat ini dapat menyelesaikan pendidikan tepat pada waktunya.
- ❖ Keluarga saya yang terkasih Ci Sonya, Ci Fanny dan adikku Samuel yang telah banyak membantu saya dalam berproses menjadi pribadi yang lebih baik dan berguna,turut serta mendukung saya dalam berbagai hal dan aspek.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan dan cinta kasih-NYA kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk KFC”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Muhammad S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah,Ak.,M.Si.,CA,CIPSAS.,CMA.,CRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhammad, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan juga sebagai dosen pembimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kedua orang tua dan kakak saya tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada hentinya kepada peneliti.
7. Seluruh teman-teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kranggan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan 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 diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Jakarta, 04 Desember 2018

Deliyana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. 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. Pengertian Keputusan Pembelian	8
2. Pengertian Kualitas Layanan	15
3. Pengertian Citra Merek	19
4. Pengertian Harga.....	25
5. Penelitian Terdahulu	30
B. Rerangka Konseptual	32
C. Pengembangan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasional Variabel	36
D. Pengukuran Variabel.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
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.....	43
b. Uji Reliabilitas.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolonieritas.....	45
c. Uji Heteroskedastisitas	46
4. Uji Kesesuaian Model.....	47
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
b. Uji Ketepatan Model (Uji Model F).....	47
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
6. Uji Hipotesis (Uji t)	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	50
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
2. Karakteristik Profil Responden.....	54
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	60
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikolonieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	68
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
2. Hasil Uji F (ANOVA).....	68
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
G. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	70
H. Pembahasan Hasil Penelitian	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
----------------------	----

LAMPIRAN.....	81
---------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Top Brand of Fastfood.....	3
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Operasionalisasi Variabel	37
3.2	Pengukuran Skala Likert.....	39
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2	Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.4	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	57
4.5	Statistik Deskriptif Citra Merek.....	58
4.6	Statistik Deskriptif Harga	59
4.7	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	59
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	61
4.9	Hasil Uji Validitas Citra Merek	61
4.10	Hasil Uji Validitas Harga.....	62
4.11	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	62
4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.13	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov	64
4.14	Hasil Uji Multikolineritas	66
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.16	Hasil Uji F (ANOVA).....	68
4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.18	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

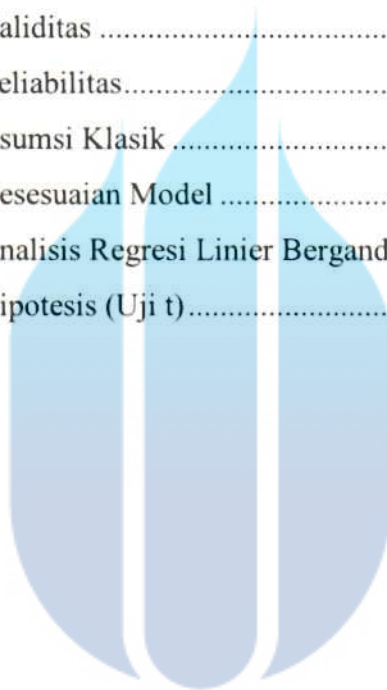
No.	Keterangan	Halaman
2.1	Proses Keputusan Pembelian	10
2.2	Rerangka Konseptual	32
4.1	Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot	65
4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	65
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	81
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	87
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif.....	105
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	110
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 7	Hasil Uji Kesesuaian Model	114
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	115
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	116



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