

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

**(Study Kasus pada Restoran Cepat Saji Mcdonal's Cabang Gajah Mada,
Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Univeristas Mercu Buana Jakarta**



NIM : 43114110200

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Ana Mariam
Nim : 43114110200
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk,
terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Study
Kasus pada Restoran Cepat Saji Mcdonal's
Cabang Gajah Mada, Jakarta Pusat)

Menyatakan dengan 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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Maret 2017



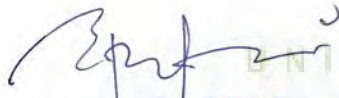
Ana Mariam

NIM: 43114110200

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ana Mariam
Nim : 43114110200
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk, terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Study Kasus pada Restoran Cepat Saji Mcdonal's Cabang Gajah Mada, Jakarta Pusat)
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

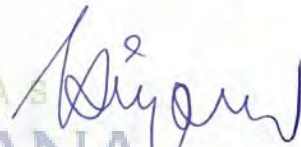
Pembimbing,



Erna S. Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal : 23-03-17

Ketua Penguji



Priono, SE., ME.,

Tanggal : 22-03-2017

Dekan



Dr. Harnovinsah, AK., M.Si

Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal: 23/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk, terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Study Kasus pada Restoran Cepat Saji Mcdonal’s Cabang Gajah Mada, Jakarta Pusat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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 Ibu Erna Sofriana SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan naseha-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan 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. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM., selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si., selaku dosen yang membantu membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Orang tua tercinta alm. Bapak Ibnu Agus dan Ibu Aan Hasanah serta adik saya Muhammad Yusuf dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Faisal Irwansyah Aziz, teman terbaik yang telah memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Mahasiswa Mercu Buana Menteng khususnya teman seperjuangan Nurlaela, Febby Bara, Sari, Vega, Rina, Gracia, Ranti, lina, dll yang memberi bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis 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.

Jakarta, 17 Maret 2017

Ana Mariam

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	1
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS... 6	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Pemasaran.....	6
2. Citra Merek.....	8
3. Kualitas Produk	11
4. Keputusan Pembelian	18
5. Penelitian Terdahulu.....	19
6. Keterkaitan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	31
B. Kerangka Pemikiran	32

C. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Definisi dan Operasional Variabel.....	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasional Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Metode Analisis.....	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Pengujian Instrumen.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Uji Analisa Regresi Linier Berganda.....	45
5. Uji Ketepatan Model.....	46
6. Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Deskriptif Responden.....	54
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	58
D. Hasil Uji Kualitas Data.....	60
1. Hasil Uji Validitas.....	60
2. Hasil Uji Realibilitas.....	63

E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
1.	Hasil Uji Normalitas.....	65
2.	Hasil Uji Heterokedastisitas	66
3.	Hasil Uji Multikolonieritas.....	67
F.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
G.	Hasil Uji Ketepatan Model.....	69
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	69
2.	Hasil Uji F	70
H.	Hasil Uji Hipotesis	71
1.	Hasil Uji t	71
I.	Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Restoran Fast Food	3
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	26
Tabel 4. 1 Uji Statistik Deskriptif Citra Merek.....	58
Tabel 4. 2 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk	59
Tabel 4. 3 Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Citra Merek	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4. 9 Persamaan Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 10 Analisis Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 11 Uji F	70
Tabel 4. 13 Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Keputusan Pembelian	20
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	54
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	57
Gambar 4. 7 Grafik Uji Normalitas Data	65
Gambar 4. 9 Grafik Uji Heterokedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen (Kuesioner) Penelitian	81
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	85
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	86
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas	88
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	90
Lampiran 8 Hasil Uji Ketepatan Model	91
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	92

