

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND*
AMBASSADOR TERHADAP PROSES KEPUTUSAN
PEMBELIAN HELM KYT**

(Studi pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana)

SKRIPSI

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



Arif Iqbal Tawakal

43111010295

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Iqbal Tawakal

NIM : 43111010295

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, 22 September 2015



Arif Iqbal Tawakal

NIM : 43111010295

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arif Iqbal Tawakal
NIM : 43111010295
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan *Brand Ambassador* Terhadap Proses Keputusan Pembelian Helm KYT
Tanggal Lulus Ujian : 22 September 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,


Yennida Parmariza, S. Sos., MM.

Tanggal : 28-09-2016


Dr. Cecep Winata, M.Si.

Tanggal : 28-09-2016

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
Manajemen S1,


Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA.

Tanggal : 10/10 2016


Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 10/10 2016

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 Kualitas Produk, Citra Merek dan *Brand Ambassador* Terhadap Proses Keputusan Pembelian Helm KYT (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrah-Nya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., MM, selaku Sekertaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku Sekertaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta dan teman-teman seperjuangan skripsi yang telah memberikan doa, dukungan moral dan material kepada penulis serta semangat dalam memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Atas kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Mei 2015

Arif Iqbal Tawakal

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	9
BABA II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran	13
2. Bauran Pemasaran	13
3. Kualitas Produk	15
4. Citra Merek	17
5. <i>Brand Ambassador</i>	22
6. Keputusan Pembelian	24
7. Penelitian Terdahulu	35

B. Rerangka Pemikiran	40
C. Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	44
C. Definisi Operasional Variabel	44
D. Pengukuran Variabel	46
E. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	52
G. Metode Analisis	53
1. Statistik Deskriptif	54
2. Uji Instrumen Data	54
3. Uji Asumsi Klasik	56
4. Analisis Regresi Linier Berganda	58
5. Uji Hipotesis	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
1. Gambaran Umum	63
2. Waktu dan Tempat Penelitian	64
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	64
1. Karakteristik Profil Responden	64
2. Distribusi Data Hasil Tanggapan Responden	65
C. Hasil Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	69
1. Uji Kualitas Data	69
2. Uji Asumsi Klasik	71

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
D. Hasil Uji Hipotesis	75
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
2. Hasil Uji Statistik	76
E. Pembahasan	77
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	77
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	78
3. Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian ..	79
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	80
B. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Top Brand Index Helm 2015	3
1.2	Data Top Brand Index Helm 2016	3
1.3	Data Penjualan Helm Pada Toko Helm Sinar Maju Kutabumi Tangerang	4
1.4	Hasil Pra Survei Pengguna Helm KYT	7
2.1	4P Terhadap 4C	14
2.2	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasional Variabel Kualitas Produk	47
3.2	Operasional Variabel Citra Merek	48
3.3	Operasional Variabel <i>Brand Ambassador</i>	49
3.4	Operasional Variabel Keputusan Pembelian	50
3.5	Skala Likert	53
4.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	65
4.2	Hasil Distribusi Data Variabel Kualitas Produk	65
4.3	Hasil Distribusi Data Variabel Citra Merek	66
4.4	Hasil Distribusi Data Variabel <i>Brand Ambassador</i>	67
4.5	Hasil Distribusi Variabel Keputusan Pembelian	68
4.6	Hasil Uji Validitas Dari Masing-Masing Variabel	69
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Dari Masing-Masing Variabel	70
4.8	Hasil Uji Normalitas Residual	71
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	72
4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.12	Hasil Uji Statistik F (Simultan)	76
4.13	Hasil Uji Statistik t (Parsial)	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tahapan Keputusan Pembelian	32
2.2	Rerangka Pemikiran	42
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	73



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	86
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	90
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	100
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	103
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	110
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	112
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	113

