



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DIMODERASI KEPUTUSAN PEMBELIAN *ROBOTIC
PALLETIZER***

(Studi Kasus pada Fuji Yusoki Kogyo)

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

RYAN IRAWAN

55119310039

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2021**

ABSTRACT

This research aims to find out those influence from Product Quality, and Brand Image towards Buying Decisions and its Implications to Customer Satisfaction at Fuji Yusoki Kogyo. This type of research was catagorized as descriptive analytics research. While population was customers from Fuji Yusoki Kogyo totalling of 56 customers according to December 2020 company's internal data. The analysis technique used path analysis through SmartPLS version 3.3. The results from this research was indicate that (1) Product Quality has huge impact to Buying Decision (2) Brand Image has significant influence over Buying Decision (3) Buying Decision has undefinable effect to Customer Satisfaction (4) Product Quality has marked affects towards Customer Satisfaction, and (5) Brand Image has huge impact on Customer Satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Buying Decisions, Customer Satisfaction.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan di Fuji Yusoki Kogyo. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitik. Sedangkan populasinya adalah pelanggan Fuji Yusoki Kogyo yang berjumlah 56 pelanggan menurut data internal perusahaan bulan Desember 2020. Teknik analisis menggunakan analisis jalur melalui SmartPLS versi 3.3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh besar terhadap Keputusan Pembelian (2) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (3) Keputusan Pembelian memiliki pengaruh yang tidak dapat ditentukan terhadap Kepuasan Pelanggan (4) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan (5) Citra Merek berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Dimoderasi Keputusan Pembelian *Robotic Palletizer* (Studi Kasus pada Fuji Yusoki Kogyo)**

Nama : Ryan Irawan

NIM : 55119310039

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Juli 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Juli 2021



Ryan Irawan

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap
Kepuasan Pelanggan Dimoderasi Keputusan Pembelian
Robotic Palletizer (Studi Kasus pada Fuji Yusoki Kogyo)**

Nama : Ryan Irawan

NIM : 55119310039

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Juli 2021

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA



(Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si.)



(Dr. Indra Siswanti, SE, MM)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ryan Irawan
NIM : 55119310039
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“RELATED IMPACT FROM PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE TOWARDS BUYING DECISIONS AS WELL AS ITS IMPLICATIONS TO CUSTOMER SATISFACTION AT FUJI YUSOKI KOGYO”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 08/04/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 26 %.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 April 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Dimoderasi Keputusan Pembelian *Robotic Palletizer*”. Penyusunan Tesis ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangan. Namun penulis mengharapkan agar Tesis ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Dalam penulisan tesis ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh pembimbing saya **Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc.** sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Selain itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Indra Siswanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.

4. Bapak Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc dalam hal ini selaku Pembimbing Tesis.
5. Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE, M.Si selaku dosen ketua sidang tesis.
6. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir. MM selaku dosen penguji sidang tesis.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan ilmu yang bermanfaat dan berdedikasi tinggi dalam mendidik para calon generasi bangsa.
8. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan doa, dukungan moral mau pun material dan semangat yang tiada henti-hentinya kepada saya sehingga saya terus semangat berjuang agar menjadi generasi penerus bangsa yang dapat berguna bagi nusa, bangsa dan agama.
9. Kepada teman-teman kuliah di Universitas Mercu Buana.
10. Kepada semua sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan kalian selama ini yang terus mendorong saya menjadi pribadi yang lebih baik.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila banyak kekurangan dan tesis ini jauh dari sempurna. Harapan penulis semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 19 Juli 2021



Ryan Irawan

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	9
1.2.3. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	10
1.3.1. Tujuan.....	10
1.3.2. Manfaat.....	11
1.4. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	14
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.1.1. Dimensi Kualitas Produk	15
2.1.2. Pengertian Citra Merek.....	16
2.1.2.1. Indikator Citra Merek.....	17
2.1.3. Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.1.3.1. Proses Keputusan Pembelian	19
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.3.1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian	27

2.3.2. Terdapat pengaruh positif antara citra merek terhadap keputusan pembelian	28
2.3.3. Terdapat pengaruh positif antara keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan	29
2.3.4. Terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.3.5. Terdapat pengaruh positif antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	33
3.1.1. Variabel Penelitian	34
3.1.1.1. Variabel Eksogen (<i>Independent</i>).....	34
3.1.1.2. Variabel Intervening	34
3.1.1.3. Variabel Endogen (<i>Dependent</i>).....	34
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2.1. Definisi Operasional.....	35
3.2.2. Pengukuran Variabel	37
3.2.3. Uji Coba Penelitian.....	38
3.3. Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1. Populasi	39
3.3.2. Sampel	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisis Data	41
3.5.1. Statistik Deskriptif.....	41
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3. Statistik Inferensia.....	48
3.5.4. Uji Hipotesis.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	61
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	61
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha	63
4.1.3. Sumber Daya	64
4.1.4. Tantangan Bisnis Perusahaan	64
4.1.5. Proses Bisnis Perusahaan	65
4.2. Hasil Penelitian.....	65
4.2.1. Deskripsi Responden.....	65
4.2.2. Transformasi Data	67

4.2.3. Analisis Statistik Deskriptif	68
4.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.2.4.1. Hasil Uji Normalitas	71
4.2.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.2.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.2.5. Pengujian SEM dengan Tools PLS	75
4.3. Pengujian Hipotesis	83
4.4. Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	22
3.1 Operasional Variabel.....	37
3.2 Skala <i>Likert</i>	38
4.1 Profil Responden.....	66
4.2 Hasil Distribusi Variabel Kualitas Produk.....	68
4.3 Hasil Distribusi Variabel Citra Merek	69
4.4 Hasil Distribusi Variabel Keputusan Pembelian.....	70
4.5 Hasil Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.6 <i>Convergent Validity</i>	78
4.7 Nilai-t Variabel Laten	82
4.8 Nilai Koesfisien Determinasi	83
4.9 Hasil Uji <i>Structural Model</i>	84
4.10 Hasil Uji Hipotesis	85



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 <i>Annual Installations of Industrial Robots by Regions</i>	2
1.2 <i>Annual Installations of Industrial Robots by Industries</i>	3
1.3 <i>Annual Installations of Robotic Palletizer by Indonesia</i>	5
1.4 Perkembangan Omset Fuji Yusoki Kogyo di Indonesia	6
1.5 Data Hasil Pra Survei 2020	7
2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
4.1 Struktur Organisasi Fuji Yusoki Kogyo.....	64
4.2 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	72
4.3 Uji Multikolinieritas.....	73
4.4 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	74
4.5 Uji Kecocokan Model Struktural	76
4.6 Nilai-t	81
4.7 Kesimpulan Hasil Hipotesis.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survei.....	98
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Pra-Survei	99
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner (Kualitas Produk)	106
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner (Citra Merek).....	109
Lampiran 6 Data Hasil Kuesioner (Keputusan Pembelian).....	112
Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner (Kepuasan Pelanggan).....	115
Lampiran 8 <i>Construct Reliability and Validity</i>	118
Lampiran 9 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	118
Lampiran 10 <i>Path Coefficients</i>	118
Lampiran 11 <i>Indirect Effects</i>	119
Lampiran 12 <i>Total Effects</i>	119
Lampiran 13 <i>f Square</i>	120
Lampiran 14 <i>R Square</i>	120
Lampiran 15 <i>Model Fit</i>	120
Lampiran 16 <i>VIF</i>	121
Lampiran 17 <i>Latent Variable</i>	121