

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN PROMOSI PRODUK MINYAK GORENG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL MINIMARKET KABUPATEN BEKASI DENGAN METODE SEM-PLS

**Diajukan Guna Melengkapi sebagian syarat dalam mencapai
gelar Sarjana Strata Satu (SI)**



Nama : Musela Carentia

NIM : 41618010011

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Musela Carentia
NIM : 41618010011
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image, Harga, dan Promosi Produk Minyak Goreng Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada Retail Minimarket Kabupaten Bekasi Dengan Metode SEM-PLS

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan proposal skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan proposal skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikin Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



Musela Carentia

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN PROMOSI PRODUK MINYAK GORENG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL MINIMARKET KABUPATEN BEKASI DENGAN METODE SEM-PLS



Disusun Oleh :

UN | Nama : Musela Carentia

NIM : 41618010011

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing

(Dr. Erry Rimawan, MBA)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Prodi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dan memberi keberkahan sebagai penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini untuk melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar strata satu (S1). Selama penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, dukungan dari berbagai pihak yang membantu sepanjang melaksanakan penyusunan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Mawardi Amin, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT. Selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak dukungan dan membantu dalam pemenuhan berkas-berkas administrasi dan persetujuan proposal penelitian.
4. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBA Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah memberikan ilmu, arahan, sara, serta meluangkan waktunya dalam proses penyelesaian penelitian skripsi ini hingga selesai
5. Bapak Aulia Naro, ST, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak masukan dan motivasi dari awal perkuliahan hingga akhir masa studi.
6. Seluruh jajaran dosen Fakultas Teknik yang telah memberikan ilmu dan pelajaran hidup yang bermanfaat bagi peneliti selama perkuliahan.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu proses penelitian.
8. Orang Tua Tercinta, Mama Nurlela dan Papa Muslim yang telah memberikan segala sesuatu yang berharga bagi peneliti dan selalu

memberikan doa, waktu, semangat, tenaga, dukungan moral dan materil yang sangat berarti bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan studi sampai saat ini.

9. Saudara dan saudari tercinta, Cherisela Euis Soleha, Chalysta Sela Salwa Ul'Jannah dan Muhammad Ghaffar Al Ghazali yang selalu memberikan dukungan dan selalu memotivasi sehingga peneliti dapat terus berusaha mendapatkan gelar sarjana.
10. Seluruh keluarga besar peneliti terutama untuk Alm Kakek Mat Wani yang berada di surge dan Nenek Nurhayati yang selalu memberikan dukungan serta doa agar segera menyelesaikan studi.
11. Teman – teman mahasiswa Teknik Industri angkatan 2018 yang telah melewati banyak hal bersama dan memberikan motivasi serta dukungan selama ini.
12. Sepupu saya Tasya Rizky dan teman – teman Ter The Best Saya Intan Sari, Floribunda Papuani, Asnita Sitompul yang senantiasa menemani dan menghibur penulis dari awal sampai akhir perkuliahan ini.
13. Kekasih saya, Diomi Shinegi yang tegas selalu mendukung dan menyemangatkan agar segera menyelesaikan studi.
14. Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being at all this time, I really love me.

Demikian Tugas Akhir ini peneliti ajukan, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat berkontribusi bagi perkembangan industri di Indonesia. Atas perhatian pembaca, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 23 Juli 2022

Musela Carentia

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah.....	7
1.4.1 Asumsi.....	7
1.4.2 Batasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep dan Teori.....	10

2.1.1 Keputusan Pembelian.....	10
2.1.2 Brand Image.....	13
2.1.3 Harga.....	15
2.1.4 Promosi.....	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	30
3.2.1 Jenis Data.....	30
3.2.2 Informasi.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis.....	38
3.5 Langkah – langkah Penelitian.....	45
BAB IV.....	47
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	47
4.1 Pengumpulan Data.....	47
4.2 Pengolahan Data.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Karakteristik Variabel.....	51
4.2.1 Evaluasi Measurement (Outer Model).....	56
4.2.2 Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model).....	62
BAB V.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65

5.1 Gambaran Umum Responden.....	65
5.2 Analisa Persepsi Pelanggan pada Brand Image, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan.....	65
5.3 Analisa Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Membeli.....	67
5.3.1 Analisa Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Membeli.....	67
5.3.2 Analisa Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Membeli.....	68
5.3.3 Analisa Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Membeli.....	69
5.3.4 Analisa Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
5.4 Rekapitulasi	72
BAB VI.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
Lampiran 1.....	79
Lampiran 2.....	84
Lampiran 3.....	88
Lampiran 4.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Bulanan Minyak Goreng Kemasan September 2021-Februari 2022.....	2
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1 Variabel Brand Image.....	51
Tabel 4. 2 Variabel Harga.....	52
Tabel 4. 3 Variabel Promosi.....	53
Tabel 4. 4 Variabel Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4. 5 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	58
Tabel 4. 8 Hasil uji Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion).....	60
Tabel 4. 9 Hasil uji Average Variance Extracted (AVE).....	61
Tabel 4. 10 Hasil uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji nilai R-Square.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	63
Tabel 4. 13 Model Fit.....	64
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Data Analisis Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Harga Bulanan Minyak Goreng Kemasan September 2021-Februari 2022.....	2
Gambar 1. 2 Tren Harga Minyak Goreng Nasional Bulan Maret 2022.....	3
Gambar 1. 3 Data harga komoditas provinsi Jawa Barat.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2. 2 Model Hipotesis.....	28
Gambar 3. 1 Model Koefisien Jalur Hipotesis.....	34
Gambar 3. 2 Langkah - langkah Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan usia.....	49
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	50
Gambar 4. 4 Hasil Algoritma PLS.....	57
Gambar 4. 5 Inner Model Hasil Uji Bootstrapping.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	79
Lampiran 2.....	84
Lampiran 3.....	88
Lampiran 4.....	99

