

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA**

SKRIPSI



UNI Nama : Yovi Alfirado
NIM : 43117110139
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA**

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

Manajemen Universitas Mercu Buana



Nama : Yovi Alfirado
NIM : 43117110139

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yovi Alfirado

NIM : 43117110139

Program Studi : SI 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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, Terima kasih.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2022



Yovi Alfirado

Nim : 43117110139

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yovi Alfirado
NIM : 43117110139
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Tokopedia
Tanggal Sidang : 3 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA
UNIVERSITAS
LPTA 12221912



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Citra Merek, Kulitas Produk dan Kulitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Tokopedia**" Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, dalam penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu **Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE. M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, nasihat-nasihat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Febrina Mahliza, SE, M. Si, Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si dan Bapak Hamdan, SE, MM, Selaku dosen penelaah siding skripsi ini.
5. Seluruh dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana seangkatan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Teristimewa, kepada orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. 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 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 hati, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

UNIVERSITAS Jakarta, 10 Agustus 2022
MERCU BUANA

Yovi Alfirado

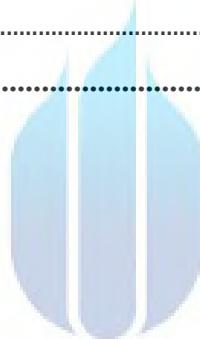
DAFTAR ISI

Halaman

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESEAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DARTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Manajemen Pemasaran.....	15
3. Kualitas Produk	17
4. Citra Merek.....	21
5. Kualitas Pelayanan.....	24
6. Keputusan Pembelian.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	34

C.	Kerangka Pemikiran Konseptual.....	39
D.	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	40
E.	Hipotesis Penelitian	42
BAB III.....		73
METODE PENELITIAN		73
A.	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	73
B.	Desain Penelitian	73
C.	Populasi dan Sampel	74
D.	Definisi Operasional Variabel	75
1.	Variabel Dependental.....	75
2.	Variabel Independen	76
E.	Metode Pengumpulan Data.....	77
F.	Skala Pengukuran	77
G.	Metode Analisis Data.....	78
1.	Statistik Deskriptif	78
2.	Uji Kualitas Data.....	79
3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
1.	Uji Asumsi Klasik	81
a)	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
b)	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	83
2.	Uji Hipotesis.....	84
a)	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	85
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		86
A.	Analisis Deskriptif.....	86
1.	Karakteristik Responden.....	86
2.	Tanggapan Responden Terhadap Kuisioner	88
B.	Analisis Statistik	96
1.	Uji Validitas	96
2.	Uji Reliabilitas	97
C.	Analisis Regresi Linear Berganda	98
1)	Uji Asumsi Klasik.....	100

2) Uji Ketetapan Model	103
E. Pembahasan	107
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	107
2. Pengaruh Kualitas produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	108
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	109
BAB V.....	110
KESIMPULAN DAN SARAN	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	113



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Daftar <i>E-commerce</i> yang sering dikunjungi masyarakat	5
1.2	Hasil Kuisioner Pra Survey Penelitian	9
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasionalisasi Variabel	43
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek (X1)	48
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas produk (X2)	50
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	52
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y)	50
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	56
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk	56
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen	57
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.13	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	58
4.14	Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	59
4.15	Hasil Uji Regresi	61
4.16	Hasil Uji F	64
4.17	Hasil Uji t	65
4.18	Hasil Uji Determinasi	67

DARTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Pengguna Internet di Indonesia	2
1.2	<i>E-commerce</i> pengunjung Web Bulanan Tertinggi	3
1.3	Pengunjung Web Bulanan	6
4.1	<i>Scatterplot</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	79
Lampiran 2 Data Kuisioner.....	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	110
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas, Multikolinearitas, Kolmogrov-Smirnov...	111
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi	114
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	115
Lampiran 8 Hasil Uji Determinasi	116
Lampiran 9 Tabel f (Simultan).....	117
Lampiran 10 Tabel t (Persial)	125
Lampiran 11 Tabel r.....	131

