

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN
MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SOSIS SO GOOD DI JAPFA BEST STORE**

SKRIPSI



Nama : Yeyet Trisnawati
Nim 43117110297

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN
MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SOSIS SO GOOD DI JAPFA BEST STORE**

SKRIPSI

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



Nama : Yeyet Trisnawati

Nim 43117110297

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeyet Trisnawati

Nim : 43117110297

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 April 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



METERAI
TEMPEL
20
10268536

Yeyet Trisnawati

Nim : 43117110297

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yeyet Trisnawati
NIM : 43117110297
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Merek Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sosis So Good Di Japfa Best Store
Tanggal Sidang : 20 April 2022

Disahkan oleh :

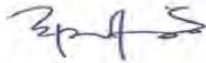
Pembimbing



Christian Kuswibowo, S.Pd.I, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

LPTA 06221331



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Merek dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sosis So Good Di Japfa Best Store”. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana. Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat adanya keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Pak Christian Kuswibowo, M.Sc selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ucapkan Alhamdulillah dan menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Harwikarya, M.T. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan baik moral maupun spiritual yang tiada henti- hentinya kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Teman-teman Nur Ardianti, dan Siti Pipin Prihatini dan team Pokonya Bareng-Bareng.
7. Terima Kasih untuk Japfa Best sudah diberikan izin untuk membuat penelitian
8. Seluruh responden yang telah berkenan memberikan waktunya dan pengalamannya untuk membantu kelancaran penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari segala pihak. Penulis berharap penulisan skripsi ini memberikan manfaat serta dapat menambah pengetahuan bagi pembaca serta khususnya bagi penulis.

Jakarta, 15 Februari 2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yeyet Trisnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	15
1. Kontribusi Praktis.....	15
2. Kontribusi Teoritis	15
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Pemasaran.....	18
2. Perilaku Konsumen	16
3. Kualitas Pelayanan	21
4. Kesadaran Merek	26
5. Citra Merek	32
6. Keputusan Pembelian.....	35
7. Penelitian Terdahulu	44
8. Hubungan Antar Variabel	47
B. Rerangka Konseptual Pemikiran.....	50
C. Hipotesis.....	50
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian	52
B. Desain Penelitian.....	52
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	53
1. Definisi Variabel	53

2.	Operasionalisasi Variabel.....	55
D.	Skala Pengukuran.....	58
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
1.	Populasi Penelitian.....	59
2.	Sampel Penelitian.....	59
F.	Metode Pengumpulan Data.....	60
G.	Metode Analisis Data.....	61
1.	IBM SPSS Statistic 23.....	61
2.	Uji Instrumen.....	62
3.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	63
4.	Langkah – langkah pengujian Analisis PLS.....	64
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
B.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	69
1.	Deskripsi Responden.....	69
2.	Deskripsi Variabel.....	72
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	75
1.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	75
2.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	84
3.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	85
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	86
2.	Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	87
3.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	88
BAB V	89
KESIMPULAN DAN SARAN	89
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Brand Health Tracking 2019 – Frozen Food.....	5
1.2	Hasil Pra Survei Penelitian.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu	42
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	54
3.2	Skala Likert	56
4.1	Jenis Kelamin Responden	67
4.2	Status Responden	68
4.3	Usia Responden.....	68
4.4	Penghasilan Perbulan Responden	69
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	70
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kesadaran Merek.....	71
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	71
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	72
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	75
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	76
4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	77
4.12	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Modifikasi)	78
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	79
4.14	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i>	80
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	81
4.16	Hasil Uji Nilai R-Square (R^2).....	82
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Penghasilan Pasar pada Industri <i>Frozen Food</i> di Indonesia	2
1.2	Perubahan Pola Konsumsi Masyarakat Selama Pandemi Covid-19	3
1.3	Top Brand Index 2020 dan 2021 Fase 2 Kategori Frozen Food Sosis.....	6
2.1	Tingkat Kesadaran Merek.....	37
2.2	Model Kerangka Konseptual Penelitian.....	48
4.1	Hasil Algoritma PLS	74
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	76
4.3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> (Uji <i>T-Statistics</i>).....	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner.....	93
Lampiran 2	: Tabulasi Hasil Kuisisioner Penelitian	97
Lampiran 3	: Hasil Output SPSS 28.....	103
Lampiran 4	: Hasil Output PLS.....	106

