

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MITSUBISHI PAJERO SPORT
DI PT. SRIKANDI DIAMOND MOTORS
(Studi pada Mitsubishi Srikandi Pos Pengumben)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : **Ridho Setiadi**
Nim : **43115120239**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MITSUBISHI PAJERO SPORT
DI PT. SRIKANDI DIAMOND MOTORS
(Studi pada Mitsubishi Srikandi Pos Pengumben)**

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



Nama : Ridho Setiadi

Nim : 43115120239

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

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Setiadi
NIM : 43115120239
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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 November 2020



Ridho Setiadi

NIM: 43115120239

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ridho Setiadi
NIM : 43115120239
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Mitsubishi Pajero Sport di PT. Srikandi Diamond Motors (Studi pada Mitsubishi Srikandi Pos Pengumben)
Tanggal Lulus Ujian : 20 Januari 2021

Disahkan oleh:

Pembimbing



Dr. Janfry Sihite, SE., MSM

Tanggal: 25 Januari 2021



Ketua Penguji



Dr. Yuli Harwani., MM

Tanggal: 26 Januari 2021

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS

Tanggal:

Ketua Program Studi S1

Manajemen



Dr. Daru Asih, SE.,MM

Tanggal:

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa apakah kualitas produk, citra merek dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada *showroom* Mitsubishi cabang Pos Pengumben. Objek penelitian ini adalah pengunjung *showroom* Mitsubishi Pos Pengumben. Penelitian ini dilakukan terhadap 175 responden dengan menggunakan teknik survei dengan alat penyebaran kuesioner dengan teknik sampling *non probability & convenience sampling*. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) Versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas produk, citra merek dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan terbukti variabel kualitas produk, citra merek dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

The purpose of this study was to test and identify whether product quality, brand image and price significantly influence purchasing decisions at the Mitsubishi showroom, Pos Pengumben branch. The object of this research is the visitors to the Mitsubishi Pos Pengumben showroom. This study was conducted on 175 respondents using a survey technique with a questionnaire distribution tool and with technique non probability & convenience sampling. Methods of data analysis in this study using Partial Least Square (PLS) Version 3.0. The results of this study indicate that partially, the variable product quality, brand image and price has a significant effect on purchasing decisions. Based on simultaneously result, it proves that product quality, brand image and price have significant influence toward purchase decision.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price, Purchase Decision.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MITSUBISHI PAJERO SPORT DI PT. SRIKANDI DIAMOND MOTORS CABANG POS PENGUMBEN”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Janfry Sihite, SE., MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Teristimewa, untuk kedua orang tua tercinta Ayah H. Yunuzir Dahlan, Ibu Hj. Zurtini dan adik saya Ezza Silvianty, A.Md., Par. Saudara-saudara saya yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan moral, dan material serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Sahabat - sahabat saya Dhimas Taufik, Ibnu Saud, Harun Al Rasyid, Indra Sondakh, Ryandhika Anggratama, Rafly Zanuar Camazan, Ariq Anwar, Dafi Luzman Baiqun, Aditya Amanda, Seruni Indah Tarasasi, Fidilla Ramahdani dan teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan ini.

Jakarta, 20 November 2020



Ridho Setiadi

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 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
1. Kontribusi Teoritis	7
2. Kontribusi Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Teori.....	8
1) Manajemen Pemasaran	8
2) Pengertian Kualitas Produk	11
3) Citra Merek	17
3) Harga.....	19
4) Keputusan Pembelian.....	22
B. Pengembangan Hipotesis.....	28
1. Penelitian terdahulu	28
C. Rerangka Konseptual.....	32
D. Pengembangan Hipotesis.....	33
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	33

	2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	33
	3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
	B. Desain Penelitian	35
	C. Definisi dan Operasional Variabel	36
	1. Definisi variabel	36
	2. Operasionalisasi Variabel	37
	D. Skala Pengukuran	40
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
	1) Populasi	41
	2) Sampel	42
	F. Teknik Pengumpulan Data	42
	G. Metode Analisis Data	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
	A. Analisis Deskriptif	47
	1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
	2. Deskripsi Responden	48
	3. Deskriptif Variabel	50
	B. Hasil Uji Kualitas Data	55
	1) Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	55
	2) Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	62
	C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
	1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	65
	2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	65
	3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	66
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	67
	A. Simpulan	67
	B. Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Citra Merek	39
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Harga.....	39
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	40
Tabel 3. 5 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Sebagai Pelanggan	48
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif Variabel Citra Merek.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Variabel Harga	53
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	56
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi).....	58
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	60
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian AVE.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	61
Tabel 4. 13 Nilai R^2 Variabel Endogen	62
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Price List Mitsubishi Pajero 2019	3
Gambar 1. 2 Data Penjualan Pajero Sport 2017 - 2019	4
Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Hasil Alogaritma PLS	57
Gambar 4. 2 Hasil Alogaritma PLS(Modifikasi)	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bostrapping.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Output PLS.....	97
Lampiran 4 Chart	102

