

**PENGARUH GETOK TULAR ELEKTRONIK, CITRA MEREK
DAN SIKAP MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN
(Studi pada Restoran Burger King di Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : Tresa Hanton
NIM : 43117110015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH GETOK TULAR ELEKTRONIK, CITRA MEREK
DAN SIKAP MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN
(Studi pada Restoran Burger King di Jakarta Barat)**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI - A
Nama : Tresa Hanton
NIM : 43117110015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tresa Hanton

NIM : 43117110015

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan 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, 26 April 2023



Tresa Hanton

3117110015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tresa Hanton
NIM : 43117110015
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH GETOK TULAR ELEKTRONIK, CITRA MEREK DAN SIKAP MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN (Studi pada Restoran Burger King di Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 06/04/2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis **E R S** Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04232303



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Getok Tular Elektronik, Citra Merek, dan Sikap Merek terhadap Niat Beli Konsumen (Studi pada restoran Burger King di Jakarta Barat)”**.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya serta motivasi, saran, waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan syukur kepada Yesus Kristus yang telah memberikan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir Andi Andriansyah M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA, PH. D selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian.
5. Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang

tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya proposal skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
7. Alm. Ayah dan Almh. Mama disurga yang selalu mendukung dan memotivasi saya.
8. Suami dan Anak yang menjadi motivasi, mendukung dan mendoakan
9. Saudara, Teman dan Sahabat yang mendukung dan membantu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 September 2022

Tresa Hanton

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
1. Kontribusi Praktis	9
2. Kontribusi Teoritis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
b. Strategi Pemasaran.....	10
2. Getok Tular Elektronik	11
a. Pengertian Getok Tular Elektronik	11
b. Dimensi dan indikator Getok Tular Elektronik	12
3. Citra merek.....	13
a. Pengertian Citra Merek	13
b. Dimensi dan indikator Citra Merek	15
4. Sikap Merek	16
a. Pengertian Sikap Merek.....	16
b. Dimensi dan indikator Sikap Merek	16
5. Niat Beli	17

a.	Pengertian Niat Beli.....	17
b.	Dimensi dan Indikator Niat Beli.....	18
6.	Penelitian Terdahulu	19
B.	Rerangka Pemikiran.....	24
C.	Pengembangan Hipotesis	25
1.	Pengaruh Getok Tular Elektronik terhadap Niat Beli.....	25
2.	Pengaruh Citra Merek terhadap Niat Beli.....	25
3.	Pengaruh Sikap Merek terhadap Niat Beli.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
1.	Waktu Penelitian.....	27
2.	Tempat Penelitian	27
B.	Desain Penelitian	27
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	28
1.	Definisi Variabel.....	28
2.	Operasionalisasi Variabel	30
D.	Skala Pengukuran.....	33
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	33
1.	Populasi.....	33
2.	Sampel.....	34
F.	Metode Pengumpulan Data.....	35
G.	Metode Analisis Data.....	35
1.	Analisis Deskriptif.....	35
2.	Uji Instrumen	36
3.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
A.	Analisis Deskriptif.....	41
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
2.	Deskripsi Responden	41
a.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
b.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	42
c.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	43
d.	Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan.....	44
e.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan	44
3.	Deskripsi Variabel	45
a.	Hasil Deskripsi Variabel Niat Beli	45
b.	Hasil Deskripsi Variabel Getok Tular Elektronik	46

c.	Hasil Deskripsi Variabel Citra Merek	47
d.	Hasil Deskripsi Variabel Sikap Merek	48
B.	Uji Instrumen	49
1.	Hasil Uji Validitas.....	49
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
C.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	51
1.	Evaluasi <i>Measurment (Outer)</i> Model	51
a.	Hasil Pengujian Convergent Validity	51
b.	Hasil Pengujian Discriminant Validity	54
c.	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	57
2.	Evaluasi Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	57
a.	Hasil Pengujian R-Square.....	57
b.	Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q-Square).....	58
c.	Evaluasi Model Fit.....	59
d.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	59
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	62
1.	Getok Tular Elektronik terhadap Niat Beli	62
2.	Citra Merek terhadap Niat Beli	63
3.	Sikap Merek terhadap Niat Beli.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		65
A.	Simpulan	65
B.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Penurunan Penjualan Burger King di Indonesia.....	2
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra-Survei.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Operasional Variabel Getok Tular Elektronik.....	30
Tabel 3.2	Operasional Variabel Citra Merek.....	31
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Sikap Merek.....	32
Tabel 3.4	Operasional Variabel Niat Beli.....	32
Tabel 3.4	Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	44
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	44
Tabel 4.6	Hasil Deskripsi Variabel Niat Beli.....	45
Tabel 4.7	Hasil Deskripsi Variabel Niat Beli.....	46
Tabel 4.8	Hasil Deskripsi Variabel Citra Merek.....	47
Tabel 4.9	Hasil Deskripsi Variabel Sikap Merek.....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.12	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	52
Tabel 4.13	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> Hasil Modifikasi.....	54
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	55
Tabel 4.15	<i>Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion</i>	56
Tabel 4.16	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	56
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
Tabel 4.18	Hasil <i>R-Square</i>	58
Tabel 4.19	Hasil Pengujian <i>Blindfolding</i>	58
Tabel 4.20	Hasil Uji Evaluasi <i>Model Fit</i>	59
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	<i>Followers</i> Media Sosial Restoran Cepat Saji di Indonesia	3
Gambar 1.2	<i>Top Brand Award</i> Pada Fast Food Tahun 2019 – Tahun 2021	4
Gambar 1.3	Skor Indeks Makanan Cepat Saji Di Indonesia Tahun 2021	5
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1	PLS Algoritma	52
Gambar 4.2	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	53
Gambar 4.3	Hasil Uji <i>Bootsrapping</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2.	Karakteristik Responden	72
Lampiran 3.	Tabulasi Jawaban Responden.....	76
Lampiran 4.	Output PLS	93

