

**PENGARUH CITRA MEREK, GETOK TULAR DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Bakpia Pathok di Jogjakarta)

SKRIPSI



Nama : Dzikri Ramadhani

NIM : 43119010193

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

**JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, GETOK TULAR DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
(Studi Kasus Pada Bakpia Pathok di Jogjakarta)

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



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Dzikri Ramadhani

NIM : 43119010193

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dzikri Ramadhani

NIM : 43119010193

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 melakukantindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Juli 2023



Dzikri Ramadhani

NIM: 43119010193

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dzikri Ramadhani  
NIM : 43119010193  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, GETOK TULAR DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Bakpia Pathok di Jogjakarta)  
Tanggal Sidang : 19 Oktober 2023

Disahkan oleh:  
Pembimbing



Dr. Ir. Robert Edward, MM, MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233232



Please Scan QRCode to  
Verify

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tentang pengaruh Citra Merek, Getok Tular dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Bakpia Pathok di Jogjakarta. Populasi penelitian ini adalah masyarakat JaBoDeTaBek, Bandung dan Jogjakarta yang minimal pernah berkunjung ke pusat oleh-oleh Bakpia Pathok dan mengkonsumsinya. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 220 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survey, instrument penelitian ini adalah kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Evaluasi Measurement (outer) Model, Inner Model dan Uji Hipotesis dengan proses Smart-PLS (Partial Least Square) Program. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Variabel Getok Tular berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian, dan Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

**Kata Kunci:** Citra Merek, Getok Tular, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, PLS, Yogyakarta

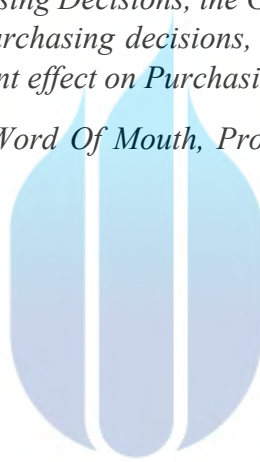


UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the effect of Brand Image, Getok Tular and Product Quality on Purchasing Decisions at Bakpia Pathok in Jogjakarta. The population of this study were the people of JaBoDeTaBek, Bandung and Jogjakarta who at least once visited the Bakpia Pathok souvenir center and consumed it. The research sample used was 220 respondents. The data collection method used is a survey, this research instrument is a questionnaire. The data analysis method used is the Measurement (outer) Model Evaluation, Inner Model and Hypothesis Test with the Smart-PLS (Partial Least Square) Program process. The results in this study indicate that the Brand Image Variable has a positive and significant effect on Purchasing Decisions, the Getok Tular Variable has a positive and significant effect on purchasing decisions, and the Product Quality Variable has a positive and significant effect on Purchasing Decisions.*

**Keywords:** *Brand Image, Word Of Mouth, Product Quality, Purchase Decision, PLS, Yogyakarta*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Getok Tular Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bakpia Pathok Di Yogyakarta”. skripsi ini merupakan sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini selalu terikat dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap hati penulis ingin mengucapkan dalam bentuk terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah di berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ir. Robert Edward, MM, MT, selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, dan Bapak Eri Marlapa, SE., MM selaku Sekretaris I Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Ir. Robert Edward, MM, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pencerahan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Catur Widayati, SE., MM., selaku dosen Tugas akhir dan Ibu Daru Asih, M. Si selaku dosen metodologi penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan memotivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun.
6. Kepada kedua Orang Tua saya tercinta Bapak Handi Suhandi dan Ibu Tika Kartika dengan kasih sayang dan dukungan tiada akhir dalam memberikan do'a dan motivasi selama ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan segenap ilmunya.
8. Teman dan Sahabat AMBIS "KELUARGA BESAR H. Murtad" dan seluruh mahasiswa manajemen S1 angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi, inspirasi, semangat kepada penulis. Semoga kita dapat menemukan apa yang kita cari dan menggapai apa yang kita inginkan.
9. Pemilik beserta Karyawan BAKPIA PATHOK yang telah memberikan kesempatan untuk memberikan izin melakukan penelitian.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena pengetahuan dan pengalaman penulis yang amat sangat masih terbatas. Oleh



karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan. Dengan segala kerendahan diri, akhir kata penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 31 Mei 2022

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Dzikri Ramadhani' with a date '20' at the end. The signature is fluid and cursive.

Dzikri Ramadhani

NIM : 43119010193

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Pemasaran.....	14
2. Perilaku Konsumen .....	15
3. Keputusan Pembelian .....	16
4. Citra Merek.....	23
5. Getok Tular.....	27
6. Kualitas Produk .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Pengembangan Hipotesis .....	46
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	46
2. Pengaruh Getok Tular Terhadap Keputusan Pembelian .....	47

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
D. Kerangka Konseptual.....	48
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	50
B. Desain penelitian.....	50
C. Definisi Dan Operasional Variabel.....	51
1. Definisi Variabel.....	51
2. Operasionalisasi Variabel.....	53
D. Skala Pengukuran.....	57
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	60
G. Metode Analisis Data.....	61
1. Evaluasi Measurement ( <i>outer</i> ) Model.....	61
2. Evaluasi Model Strukturan ( <i>Inner Model</i> dan Uji Hipotesis).....	63
<b>BAB IV.....</b>	<b>65</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
A. Analisis Deskriptif.....	65
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	68
a). Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
b). Berdasarkan Usia.....	69
c). Berdasarkan Pekerjaan.....	70
B. Analisis Deskripsi Variabel.....	71
C. Hasil Uji Analisis Data Menggunakan SmartPLS.....	77
1. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	77
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
<b>BAB V.....</b>	<b>95</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan.....	95

B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert.....	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskripsi Variabel Citra Merek.....	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> 1.....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> 2.....	81
Tabel 4. 10 <i>Forner-lacker criteria</i> (Nilai akar AVE dan korelasi Antar konsturk) .....	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	85
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Composite Reability</i> dan <i>Croncbach's Alpha</i> .....	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	88
Tabel 4. 15 <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	89
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis .....	90

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Wisatawan yang berkunjung ke Jogjakarta tahun 2018-2022	1
Gambar 1. 2 Oleh-Oleh Legendaris Khas Yogyakarta .....	2
Gambar 1. 3 Kunjungan Wisatawan Mancanegara.....	4
Gambar 1. 4 Kunjungan Wisatawan .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	49
Gambar 4. 1 Bakpia Pathok .....	66
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS .....	78
Gambar 4. 3 Hasil Algoritma PLS 2 .....	81
Gambar 4. 4 Hasil Uji Bootstrapping.....	91

