

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK MIXUE**

SKRIPSI



UNIVERSITAS Nama: Maharani Chairunnisa

NIM: 43119010155
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN

BISNIS UNIVERSITAS MERCU

BUANA JAKARTA

2023

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK MIXUE**

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



UNIVERSITAS
Nama: Maharani Chairunnisa
MERCU BUANA
NIM: 43119010155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maharani Chairunnisa

NIM : 43119010155

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip 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.



Jakarta, 16 Juni 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Maharani Chairunnisa
43119010155

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maharani Chairunnisa
NIM : 43119010155
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Mixue
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Febrina Mahliza, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233206



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mixue”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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

1. Prof. Dr. Andri Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, ST., M.M, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si Ketua Penguji yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dalam penulisan skripsi.
5. Hamdan, S.E., M.M Penguji Utama yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini

6. Seluruh Dosen dan Staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuan administratifnya.

7. Kedua orang tua tercinta, kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan, khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juni 2023

Maharani Chairunnisa

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 GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Inovasi Produk	11
3. Kualitas Layanan	12
4. Citra Merek	13
5. Keputusan Pembelian	13
B. Pengembangan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Waktu dan Tempat Penelitian	21
B. Desain Penelitian	21
C. Definisi dan Operasional Variabel	22
1. Definisi Variabel	22

2. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Skala Pengukuran Variabel.....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
1. Populasi Penelitian.....	26
2. Sampel Penelitian.....	26
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Metode Analisis Data.....	28
1. Analisis Deskriptif.....	29
2. Analisis Partial Least Squares (PLS).....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Analisis Deskriptif.....	34
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Statistik Deskriptif.....	34
1. Deskripsi Responden.....	34
2. Deskripsi Variabel.....	37
C. Analisis <i>Partial Least Square</i>	41
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	41
2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
1. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	60
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	61
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Es Krim dan Makanan Penutup Beku secara Retail di Indonesia (2017-2021)	2
Gambar 1.2 Gerai <i>Bubble Tea</i> (Boba) di Asia Tenggara Berdasarkan Perusahaan (2021).....	3
Gambar 1.3 Persebaran Mixue di Pulau Jawa	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi ke-1)	44
Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi ke-2)	49
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	59



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mixue	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Inovasi Produk	23
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	24
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Citra Merek	24
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	25
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Likert	26
Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Inovasi Produk	37
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	38
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek.....	39
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian	40
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Model Awal	41
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi ke-1).....	43
Tabel 4.10 <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> Modifikasi ke-1	45
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Modifikasi ke-1	46
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> Modifikasi ke-1	47
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi ke-2).....	48
Tabel 4.14 <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> Modifikasi ke-2	50
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Modifikasi ke-2.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> Modifikasi ke-2	52
Tabel 4.17 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.18 Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R²)</i>	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Nilai <i>Q-Square (Q²)</i>	56
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Effect Size (f²)</i>	57
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58