

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
*BUBBLE HOP-HOP***

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Fauzi Zakaria Achmad  
NIM : 43119010410

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

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
*BUBBLE DRINK HOP-HOP***

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  
Nama: Fauzi Zakaria Achmad  
NIM: 43119010410

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

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzi Zakaria Achmad  
NIM : 43119010410  
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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 26 Juni 2023  
MERCU BUANA



Fauzi Zakaria Achmad  
NIM : 43119010410

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauzi Zakaria Achmad  
NIM : 43119010410  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bubble Drink Hop-Hop  
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen


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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233202



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Bubble Drink Hop-Hop*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

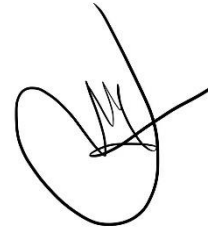
Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Catur Widiyati, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan saran, serta waktu luang selama bimbingan.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, nasehat, maupun semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas nikmat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala rendah hati, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan 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. Dr. Muhyarsyah, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, P.hd selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Eri Marlapa, SE, MM., Selaku Sekretaris I Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si. selaku Sekretaris II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Dr. Catur Widiyati, SE, M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amin.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang selalu memberi masukan dan bertukar pikiran.
11. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.  
Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian 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 ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 26 Juni 2023



Fauzi Zakaria Achmad



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pemasaran.....	14
2. Manajemen Pemasaran .....	15
3. Perilaku konsumen .....	17
4. Keputusan Pembelian .....	21
5. Citra Merek.....	25
6. Kualitas Pelayanan .....	28
7. Kualitas Produk .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Pengembangan Hipotesis .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	46
1. Definisi Variabel .....	46
2. Operasional Variabel.....	47



D.	Skala Pengukuran Variabel .....	49
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
	1. Polulasi Penelitian .....	50
	2. Sampel Penelitian .....	51
F.	Metode Pengumpulan Data .....	52
G.	Metode Analisis Data .....	53
	1. Analisis Deskriptif ( <i>Descriptive Analysis</i> ) .....	53
	2. Uji Instrumen.....	54
	3. Partial Least Square.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		60
A.	Gambaran Umum <i>Bubble Drink</i> Hop-Hop .....	60
B.	Analisis Deskripsi .....	61
	1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
	2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	62
	3. Deskripsi Jawaban Variabel Citra Merek.....	62
	4. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
	5. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Produk .....	64
	6. Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian .....	65
C.	Hasil Uji Kualitas Data .....	66
	1. Evaluasi Measurement (outer) Model .....	66
	2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model) .....	70
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
	1. Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
	2. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	73
	3. Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
A.	Kesimpulan.....	76
B.	Saran.....	76
	1. Saran untuk perusahaan.....	77
	2. Saran untuk peneliti selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		85

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Top Brand Index For Teens Index 2021 Kategori Makanan dan Minuman	4
Tabel 1. 3 Top Brand Indeks For Teens Index 2015-2021 Kategori Makanan dan Minuman Bubble Drink .....	6
Tabel 1. 4 Rating Bubble Drink Hop-Hop Puri Indah Mall.....	7
Tabel 1. 5 Hasil Pra Survey.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Citra merek.....	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 3. 5 Tingkatan Skala Likert.....	50
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	64
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Convergent Validity .....	66
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Kriteria Fornell-Lacker).....	68
Tabel 4. 9 Uji Average Variance Extracted (AVE) .....	69
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian composite reliability dan cronbach's alpha .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis.....	71
Tabel 4. 12 Nilai R-square .....	72

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Bubble Drink Indonesia Tahun 2018-2021.....	2
Gambar 1. 2 Perkembangan Gerai Bubble Drink Hop-Hop dari Tahun Ketahun .....	5
Gambar 1. 3 Varian rasa Bubble Drink Hop-Hop.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Peneliti .....	44
Gambar 4, 1 Hasil Algoritma PLS .....	67
Gambar 4, 2 Hasil Uji Bootstrapping.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner .....	89
Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Jawaban .....	109
Lampiran 4 : Final Result.....	114

