

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BIMBEL CANTOL
RAUDHOH**

(Studi Kasus Pada Cabang Bimbel Cantol Raudhoh di Bekasi Timur)

SKRIPSI

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



Nama : Fahrunnisa Al Adawiyah

Nim : 43113110383

Program studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Fahrunnisa Al Adawiyah
NIM : 43113110383
Program studi : S1 Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk,
terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus
pada Bimbel Cantol Raudhoh pada Cabang
Bekasi Timur).

Menyatakan dengan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sangki pembatalan skripsi ini apabila terbukti plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 September 2017



Fahrunnisa Al Adawiyah

Nim: 43113110383

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fahrunnisa Al Adawiyah
NIM : 43113110383
Program studi : S1 Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk,
Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus
pada Bimbel Cantol Raudhoh pada Cabang
Bekasi Timur).
Tanggal Ujian Lulus : 12 September 2017

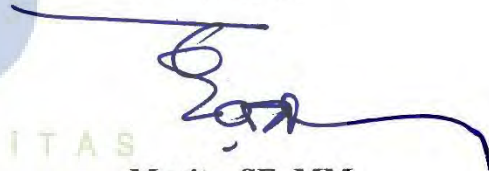
Pembimbing,



H. Sonny Indrajaya, Ir., MM

Tanggal : 16 / 9 / 2017

Ketua penguji,



Magito, SE, MM

Tanggal : 16 / 9 / 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, AK., M.Si

Tanggal : 16 / 9 / 2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal : 18 / 9 - 20 17.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Cabang Cantol Raudhoh Bekasi Timur)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

Penulis 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 berarti dari berbagai pihak, Khususnya H. Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrah Nya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Harnovinsah. Ak., M Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, ST, MM, Ph D., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. M Soelton Ibrahim, S Psi., MM selaku Sekretaris 1 dan Ryani Dhyan Parashakti, Se., MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. H. Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen yang membantu membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Mardani dan Ibu Cicih, kaka saya M. Iqbal Warnadi dan adik saya Latifah Indah Mutiara Sani, Jihat Maulana Yusuf dan Surya Purnama serta Om Rudi, TanteUlfah dan sepupu saya Amira, Nisa dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Dian Lestari dan Lilik Kurniawan teman terbaik yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Mahasiswa Mercu Buana Meruya Khususnya teman seperjuangan yang memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

Jakarta, 12 September 2017

Fahrunnisa Al Adawiyah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	15
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	15
1. Tujuan penelitian	15
2. Kontribusi Penelitian	16
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	17
A. Kajian Pustaka	17
1. Teori pemasaran	17
2. Teori Manajemen pemasaran	18
3. Teori Bauran Pemasaran	19
4. Teori Merek	22
5. Teori Peran Brand	25
6. Teori Citra Merek	25
7. Pengukuran Citra Merek	27
8. Kualitas Produk	27
9. Keputusan Pembelian	30
10. Struktur Keputusan membeli	33
11. Penelitian terdahulu.	35

B. Rerangka Pemikiran.....	41
C. Hipotesis.....	41
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN.....	44
A. Waktu dan tempat penelitian.....	44
B. Desain penelitian.....	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Oprasionalisasi Variabel	48
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1. Populasi Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Metode Analisis	56
1. Statistik Deskriptif.....	56
2. Uji Kualitas Data	56
a. Uji Validitas.....	56
b. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Multikolinieritas.....	58
c. Uji Heteroskedastisitas.....	58
4. Analisis Regresi Linier Berganda	59
5. Uji Hipotesis	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBEHASAN.....	62
A. Gambaran Umum.....	62
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
2. Karakteristik Profil Responden	64
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.	65
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67

B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
C. Hasil Uji Kualitas Data.	73
1. Hasil Uji validitas	73
2. Hasil Uji Realibilitas	77
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
6. Uji Normalitas	78
7. Uji Multikolinearitas	80
8. Uji Heteroskedastisitas.....	81
E. Analisis Regresi Linier Berganda	83
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
F. Uji Hipotesis	85
1. Koefisien Determinasi (R^2)	85
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	86
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	88
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V.....	96
SIMPULAN DAN SARAN	96
A. SIMPULAN.....	96
B. SARAN.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101
Lampiran 1 : Kuesioner.....	101
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner.....	104
Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif	108
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	114
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas	118
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	118
Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	122
Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis	122
Lampiran 9 : Tabel r , Tabel t dan Tabel F	127

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Murid Cantol Raudhoh Unit Bekasi Timur dari bulan Januari hingga Bulan Oktober 2016.....	12
Tabel 1. 2	Rekapulasi BiMBA AIUEOSwadarma Jakarta Selatan Januari hingga Bulan Oktober 2016.....	13
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel 4. 4	Rekapitulasi pernyataan Responden Variabel Citra Merek.....	68
Tabel 4. 5	Rekapitulasi pernyataan Responden Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4. 6	Rekapitulasi pernyataan Responden Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Citra Merek.....	74
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk.....	75
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reabilitas.....	77
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	79
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 13	Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	83
Tabel 4. 14	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	86
Tabel 4. 15	Hasil Uji Statistik F.....	87
Tabel 4. 16	Hasil Uji Statistik t.....	88
Tabel 4. 17	Matrix Korelasi.....	91

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
	Gambar 2. 1 Marketing Mix.....	22
	Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	42
	Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
	Lampiran 1 : Kuesioner.....	105
	Lampiran 2 : Hasil Kuesioner.....	108
	Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif	112
	Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	118
	Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	121
	Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
	Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	125
	Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis.....	125
	Lampiran 9 : Tabel r , Tabel t dan Tabel F.....	128