

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEMPEK HONEY PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**PNURJIHAN NABILA  
151510090**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEMPEK HONEY PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**NURJIHAN NABILA  
151510090**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

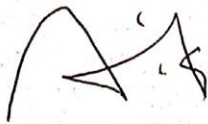
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEMPEK HONEY PALEMBANG**

**NURJIHAN NABILA  
151510090**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Palembang, Maret 2020  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing,**



**M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M.**


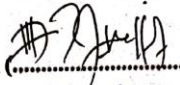
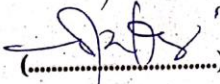


**Dr. Muji Gunarto, Ssi., M.Si.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pempek Honey Palembang", telah di pertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa, 18 Februari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |                                    |         |  |
|------------------------------------|---------|--|
| 1. M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M. | Ketua   | <br>(.....)  |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.   | Anggota | <br>(.....)  |
| 3. Sabeli Aliya, SEI., M.M.        | Anggota | <br>(.....) |

Palembang, Maret 2020  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurjihan Nabila

NIM : 151510090

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari pembimbing.
3. di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Nurjihan Nabila

NIM : 151510090

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap Keputusan pembelian pada Pempek Honey. Jenis penelitian maka peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 150 pelanggan dari Pempek Honey Palembang. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji instrument, regresi linear berganda dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Citra merek dan kualitas produk terbukti berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pembelian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat kolom *Cronbach's Alpha*, apabila nilainya diatas 0,6 (mendekati angka satu), maka pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan reliabilitas. Selanjutnya nilai t tabel dibandingkan dengan t hitung yang didapat pada bagian analisis sebelumnya sehingga didapatkan kesimpulan bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dikarenakan  $t_{hitung} 3,023 < t_{tabel} 1,659$  sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dikarenakan  $t_{hitung} 1,258 > t_{tabel} 1,659$ . Hal ini menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas produk memiliki yang sangat penting dalam hal yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli Pempek Honey Palembang.

**Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*This research is to find out how the influence of brand image and product quality on purchasing decisions on Pempek Honey. This type of research the researchers used a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study was 150 customers from Pempek Honey Palembang. This study used sampling using a nonprobability sampling method. Nonprobability sampling is a sampling technique that does not provide the same opportunities / opportunities for each element. Data analysis techniques in this study are test instruments, multiple linear regression and coefficient of determination. The results conclude that brand image and product quality have been proven to have simultaneous or joint effect on purchasing decisions. This test is carried out by looking at the Cronbach's Alpha column, if the value is above 0.6 (close to number one), then the questions in the cookies are stated reliability. Furthermore, the t table value is compared with the t count obtained in the previous analysis section so we get the conclusion that the brand image influences the purchase decision, because  $t$  arithmetic  $3.023 < t$  table  $1.659$  while the quality of the product does not affect the purchasing decision, because  $t$  count  $1.258 > t$  table  $1.659$ . This shows that brand image and product quality have a very important role in terms of influencing consumers' decision to buy Pempek Honey Palembang.*

**Keywords: Brand Image, Product Quality, Purchasing Decisions**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ “Sabar memang sedikit sulit, namun jika dijalani pasti akan membuahkan hasil yang sangat baik dan bermanfaat untuk kita dan semuanya. Bagi kami, sabar itu seperti papaya, ranting daun, dan kulitnya pahit. Tapi buahnya manis. *(H.R Turmudzl)* “
- ❖ “Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari kelakuanmu untuk gagal. (Bill Cosby)”
- ❖ “Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil. (Mario Teguh)”

### **Kupersembahkan kepada :**

- ❖ Orang tuaku tercinta yang selalu mendo'akan dan mengorbankan segalanya untuk keberhasilanku.
- ❖ My husband yang selalu memberikan dukungan dan semangat atas keberhasilanku .
- ❖ Saudaraku yang kucintai
- ❖ Almamater tercinta.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nurjihan Nabila  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 25 September 1997  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Alamat : JL Tegal Binangun Ir swadaya No. 571A  
Kec. Plaju, Kel. Plaju Darat Palembang  
No. Telepon/HP : 085269795940  
E-mail : nurjihan2597@gmail.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD (2003-2009) : SD Negeri 234 Palembang  
SMP (2009-2012) : SMP Negeri 12 Palembang  
SMK (2012-2015) : SMK Negeri 6 Palembang  
Perguruan Tinggi (2015-2020) : S1 Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma Palembang

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah robbil'alamiin, Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, proposal penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi skripsi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Dalam penulisan proposal ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Halini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan proposal ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

- Dr. Sunda Ariana Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
- Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. selaku Ketua Program Studi Manajemen
- M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M.selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan proposal skripsi ini.
- Keluargaku tercinta, terutama Ibu dan ayah.
- Saudara-saudaraku, yang ku cintai sudash mendukung dan kasih semangat
- seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materiil yang tak ternilai harganya.

Dan akhir kata penulisan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Semnga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya serta sekripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya .

Palembang, Maret 2020

Penulis

Nurjihana Nabila

## DAFTAR ISI

### COVER SKRIPSI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Penulis.....	5
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.3 Bagi Akademisi.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Citra Merek.....	8
2.1.1 Pengertian Merek.....	8
2.1.2 Pengertian Citra Merek.....	9
2.1.3 Manfaat Citra Merek.....	10
2.1.4 Indikator Citra Merek.....	11

2.2	Kualitas Produk .....	12
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.2.2	Indikator Kualitas Produk .....	12
2.3	Keputusan Pembelian .....	13
2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.3.2	Indikator Keputusan Pembelian .....	13
2.4	Penelitian Terdahulu.....	16
2.5	Kerangka Pemikiran .....	19
2.6	Hipotesis .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian atau Desain Penelitian .....	23
3.1.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.1.2	Operasional Variabel.....	24
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.2.1	Jenis Data .....	25
3.2.2	Populasi dan Sampel .....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4	Teknik Analisis Data .....	28
3.4.1	Uji Instrumen .....	28
3.4.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	29
3.4.3	Koefisien Determinansi ( $R^2$ ).....	30
3.4.4	Uji T (Parsial).....	31
3.4.5	Uji F (Simultan) .....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	33
4.1.1	Sejarah Singkat Pempek Honey .....	33
4.1.2	Visi dan Misi Pempek Honey .....	34
4.1.3	Struktur Organisasi Pempek Honey .....	34
4.2	Karakteristik Responden.....	35

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3	Tabulasi Data.....	37
4.3.1	Hasil Tabulasi Citra Merek (X1).....	37
4.3.2	Hasil Tabulasi Kualitas Produk (X2) .....	38
4.3.3	Hasil Tabulasi Keputusan Pembelian (Y) .....	39
4.4	Analisis Data .....	40
4.4.1	Uji Instrumen .....	40
4.4.1.1	Uji Validitas .....	40
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.5	Pengujian Hipotesis .....	44
4.5.1	Metode Regresi Linear Berganda.....	44
4.5.1.1	Regresi Linear Berganda.....	44
4.5.1.2	Koefisien Determinasi.....	46
4.5.1.3	Uji Simultan (Uji Statistik F .....	46
4.5.1.4	Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t).....	47
4.6	Pembahasan .....	49
4.6.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	50
4.6.3	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	50

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran .....	53

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	24
Tabel 4.1	Tabulasi Citra Merek (X1) .....	37
Tabel 4.2	Tabulasi Kualitas Produk (X2) .....	38
Tabel 4.3	Tabulasi Keputusan Pembelian (Y).....	39
Tabel 4.4	Hasil Validitas X1 (Citra Merek) .....	40
Tabel 4.5	Hasil Validitas X2 (Kualitas Produk).....	41
Tabel 4.6	Hasil Validitas Y (Keputusan Pembelian).....	42
Tabel 4.7	Reliabilitas Pertanyaan X1 .....	43
Tabel 4.8	Reliabilitas Pertanyaan X2 .....	43
Tabel 4.9	Reliabilitas Pertanyaan Y .....	44
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Determinasi .....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji F (Simultan) .....	47
Tabel 4.13	Uji Statistik t.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Formulir Permohonan Pengajuan Judul

Lampiran 2 : SK Pembimbing

Lampiran 3 : SK Lulus Ujian Seminar Proposal

Lampiran 4: Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 5 : SK Lulus Komprehensif

Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Komprehensif

Lampiran 7 : Kuesioner

Lampiran 8 : Point Check

Lampiran 9 : Sertifikat Career Coaching