

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MEREK VIVA *COSMETICS* DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

NAZLI ISTIQOMA

151510251



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MEREK VIVA COSMETICS DI KOTA PALEMBANG**

**Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen**

NAZLI ISTIQOMA

151510251



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MEREK VIVA COSMETICS DI KOTA PALEMBANG**

NAZLI ISTIQOMA

151510251

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

Disetujui

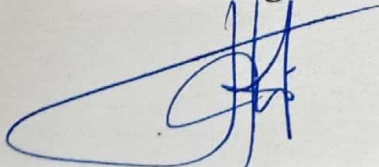
Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma

Pembimbing



(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis





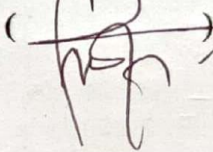
(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MEREK VIVA COSMETICS DI KOTA PALEMBANG”**.

Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Kamis tanggal 29 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si | Ketua | () |
| 2. Heriyanto, S.E., M.Si | Anggota Penguji 1 | () |
| 3. Wiwin Agustian, S.E., M.Si | Anggota Penguji 2 | () |

Palembang, 2019


Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nazli Istiqoma

Nim : 151510251

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan Tim 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 rujukan.
4. Saya bersedia Skripsi yang Saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism cheker* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan



Nazli Istiqoma

151510251

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada merek Viva Cosmetics di Kota Palembang. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental dengan jumlah responden 90 orang. Peneliti menggunakan uji regresi linier berganda dengan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sedangkan Kualitas Produk dan Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada merek Viva Cosmetics di Kota Palembang. Variabel Keputusan Pembelian (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2) dan Harga (X3) dengan nilai determinasi (R^2) sebesar 0,372 artinya bahwa Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga 37,2% berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan sisanya 62,8% variabel Keputusan Pembelian akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of Product Quality, Brand Image and Price on Buying Decision of brand Viva Cosmetics in Palembang City. This research collect the research data using questionnaire and using tehnic sampling insidental. The questionnaires are distribute to 90 respondent. Research utilizes Multiple Linear Regression Test, Coefficient of Correlation, Coefficient of Determination and t Test at program SPSS version 20. The result shows that Brand Image have a influence on Buying Decision while Variable Product Quality and Brand Image partially have no influence on Buying Decision of brand Viva Cosmetics in Palembang City. The Buying Decision (Y) will be influenced by the independent variables, namely Product Quality (X1), Brand Image (X2) and Price (X3) with the value of determination coefficient (R^2) of 0,372 means that Product Quality, Brand Image and Price 37,2% effects Buying Decision while the remaining 62,8% Buying Decision variable will be influenced by other variables that are not discussed in this study.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price, Buying Decision

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Cukuplah Allah menjadi penolong Kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung” (HR. Al-Bukhori).

PERSEMBAHAN :

- ❖ **Kedua Orang Tuaku yang tercinta**
- ❖ **Saudaraku**
- ❖ **Dosen Pembimbingku**
- ❖ **Para pendidikku**
- ❖ **Almarhum Muhammad Agil**
- ❖ **Richi Farsa Agassi**
- ❖ **Teman dan Sahabatku**
- ❖ **Almamaterku**

RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Nazli Istiqoma

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir: Palembang, 23 Desember 1992

Agama : Islam

Alamat : Jl. Silaberanti Lrg. Kedeperan No.009 RT:30 RW:07 Plaju
Palembang

Nomor Telepon/ HP : 0813-7758-8516

Alamat Email : nazli_istiqomah@yahoo.com

PENDIDIKAN FORMAL

SD (1998-2004) : SD Negeri 122 Palembang

SMP (2004-2007) : SMP Negeri 35 Palembang

SMA (2007-2010) : SMA Shailendra Palembang

Perguruan Tinggi (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma
Palembang

PENDIDIKAN NON FORMAL

KET University of Cambridge in English Language Center UBD Palembang
(2017)

SEMINAR YANG DIKUTI

- Pelatihan Table Manner di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
- Seminar Enterpreneur Fair di Universitas Bina Darma Palembang (2017)
- Seminar Career Coaching di Univeritas Bina Darma Palembang (2019)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Merek Viva Cosmetics di Kota Palembang” dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini Penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah banyak membantu penyelesaian penyusunan skripsi ini. Melalui kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto., S.Si., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang sekaligus pembimbing skripsi, terima kasih banyak atas ilmu yang diajarkan serta arahan, masukan dan kesabarannya
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang
4. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang
5. Kepada Seluruh Direksi, Staff dan Karyawan Kantor Viva Kosmetik Cabang Palembang yang telah memberikan bantuan untuk

mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penulisan Skripsi Saya.

6. Kedua Orang Tuaku, Bapak Ali Abdullah dan Ibu Annisah yang telah mengasihi dan menyayangi serta telah memberikan dorongan semangat dan doanya.
7. Kepada yang Terkasih Almarhum Muhammad Agil terima kasih banyak untuk semua nasehat, semangat dan sarannya.
8. Richi Farsa Agassi yang selalu memberikan dukungan, perhatian, masukan dan waktunya.
9. Semua teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan Skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya dan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, 2019

Nazli Istiqoma

151510251

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10

2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2 Prilaku Konsumen	14
2.3 Keputusan Pembelian	15
2.3.1 Indikator Keputusan Pembelian.....	19
2.4 Kualitas Produk	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	21
2.4.2 Indikator Kualitas Produk	21
2.5 Citra Merek	23
2.5.1 Pengertian Citra Merek	23
2.5.2 Peran Merek	24
2.5.3 Faktor-faktor Pembentukan Citra Merek.....	24
2.5.4 Dimensi Citra Merek	25
2.5.5 Indikator Citra Merek	27
2.6 Penetapan Harga	27
2.6.1 Pengertian Harga	27
2.6.2 Tahap Penetapan Harga	28
2.6.3 Indikator Penetapan Harga	31
2.7 Pengaruh Antar Variabel	32
2.7.1 Pengaruh antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	32

2.7.2 Pengaruh antara Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	32
2.7.3 Pengaruh antara Harga dengan Keputusan Pembelian.....	33
2.8 Penelitian Terdahulu	34
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.10 Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel dan Definisi Operasional	40
3.2.1 Variabel Penelitian	40
3.2.2 Definisi Operasional	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	43
3.4.3 Jenis Sumber Data	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.5.1 Kuesioner	44
3.5.2 Studi Pustaka	45
3.6 Metode Analisis Data	45
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
3.7.1 Uji Validitas Instrumen	46
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	51

3.8 Teknik Analisis Data	53
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3.8.2 Analisis Koefisien Korelasi	54
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	55
3.9 Pengujian Hipotesis	56
3.9.1 Uji t	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	57
4.1.1 Sejarah Viva Cosmetics.....	57
4.1.2 Visi Perusahaan	60
4.1.3 Misi Perusahaan.....	60
4.2 Struktur Organisasi	61
4.3 Deskripsi Pembahasan	67
4.4 Karakteristik Responden.....	68
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
4.5 Hasil Tabulasi	72
4.5.1 Hasil Tabulasi Kualitas Produk	72
4.5.2 Hasil Tabulasi Citra Merek.....	73
4.5.3 Hasil Tabulasi Harga	75

4.5.4 Hasil Tabulasi Keputusan Pembelian	77
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.6.1 Analisis Koefisien Korelasi	78
4.6.2 Koefisien Determinasi	79
4.6.3 Uji t	80
4.7 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Top Brand Tahun 2015-2018	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden	46
Tabel 3.3 Uji Validitas Kualitas Produk	47
Tabel 3.4 Uji Validitas Citra Merek.....	48
Tabel 3.5 Uji Validitas Harga.....	49
Tabel 3.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian	50
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Kualitas Produk	51
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Citra Merek.....	52
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Harga.....	52
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	53
Tabel 3.11 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1 Deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 4.2 Deskripsi profil responden berdasarkan usia	69
Tabel 4.3 Deskripsi profil responden berdasarkan pendidikan.....	70
Tabel 4.4 Deskripsi profil responden berdasarkan pekerjaan	71
Tabel 4.5 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk	72
Tabel 4.6 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Citra Merek.....	74
Tabel 4.7 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Harga	75
Tabel 4.8 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian	77

Tabel 4.9 Analisis Koefisien Korelasi	79
Tabel 4.10 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Formulir Permohonan Pengajuan TA/Skripsi
Lampiran 2	: Nota Dinas
Lampiran 3	: SK Pembimbing
Lampiran 4	: Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi
Lampiran 5	: Lembar Konsultasi Skripsi
Lampiran 6	: Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal
Lampiran 7	: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 8	: Form Kelayakan Penjilidan