

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen *Bonita Cake & Bakery Gombang*)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

RAHADIAN SATRIA PRATAMA

1802010305

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**
(Studi Pada Konsumen *Bonita Cake & Bakery Gombang*)



SKRIPSI

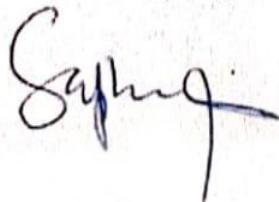
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

RAHADIAN SATRIA PRATAMA

1802010305

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dra. Tri Septin Muji Rahayu S.E., M.Si.

NIK. 2160128

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahadian Satria Pratama
NIM : 1802010305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Rahadian Satria Pratama




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rahadian Satria Pratama
NIM : 1802010305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen Bonita Cake & Bakery Gombang)**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM ()
Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : Agustus 2022

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen S1 yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si., selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM yang telah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan pertanyaan serta masukan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Fatmah Bagis, S.E., M.Si. yang telah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan pertanyaan serta masukan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Seluruh keluarga besar Triyogo, khususnya Bapak Yudhi Tri Hartanto, Ibu Nur Rahayu(Alm.), Ibu Dewi Ismayawati dan Firda Audy Titania selaku orang tua dan kakak saya yang sangat saya hormati dan sangat saya sayangi. Beliau semua yang telah memberikan berbagai dukungan berupa doa, kasih sayang, serta memberi dukungan material yang tak terhitung nominalnya.
7. Seluruh keluarga besar Bapak Gunawan yang telah bersedia merawat saya saat berada di Kota Purwokerto untuk menjalankan pendidikan saya, serta telah memberikan dukungan fisik maupun moril.
8. Muhamad Riki, Ari krisdiyansyah, Refaldy Barry Saputra, sahabat saya yang sudah bersama saya sejak kuliah hingga lulus sebagai sarjana dan telah berkenan memberikan berbagai bantuan ketika saya mengalami kesulitan.
9. Muhamad Riki dan Rafi Dimas Hendrawan, sahabat saya yang sudah berkenan memberikan bantuan ketika saya membutuhkan bantuan selama seminar proposal hingga seminar hasil penelitian ini.
10. Teman-teman Manajemen kelas G angkatan 2018 yang turut kebersama dan melengkapi di 4 tahun ini, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu bagi saya.

Purwokerto, Agustus 2022
Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahadian Satria Pratama
NIM : 1802010305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Bonita Cake & Bakery Gombang)**

beserta seperangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : Agustus 2022

Yang Menyatakan,




Rahadian Satria Pratama

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Bonita Cake & Bakery Gombang)**

Rahadian Satria Pratama⁽¹⁾, Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.⁽²⁾
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis⁽¹⁾⁽²⁾
Universitas Muhammadiyah Purwokerto⁽¹⁾⁽²⁾
rahadians600@gmail.com⁽¹⁾, triseptinmujiarahayu@ump.ac.id⁽²⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian pada konsumen Bonita Cake & Bakery. Sampel dalam penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan lebih dari satu pembelian di Bonita Cake & Bakery. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan jumlah sampel sebanyak 130 responden. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ekuitas merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Ekuitas merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, ekuitas merek, dan keputusan pembelian

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
BRAND EQUITY ON PURCHASE DECISIONS**

(Study on Bonita Cake & Bakery Gombang Consumers)

Rahadian Satria Pratama⁽¹⁾, Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.⁽²⁾

S1 Management Study Program, Faculty of Economics and Business⁽¹⁾⁽²⁾

University of Muhammadiyah Purwokerto⁽¹⁾⁽²⁾

rahadians600@gmail.com⁽¹⁾, triseptinmujirahayu@ump.ac.id⁽²⁾

ABSTRAK

The purpose of this study was to analyze the variables of product quality, service quality, and brand equity on purchasing decisions of Bonita Cake & Bakery consumers. The sample in this study are consumers who have made more than one purchase at Bonita Cake & Bakery. Sampling in this study used an accidental sampling approach. Based on the criteria, the number of samples obtained is 130 respondents. The results of the study explain that the variables of product quality, service quality, and brand equity simultaneously have a significant effect on purchasing decisions. product quality partially positive and significant effect on the decision to visit. Service quality partially has a positive and significant effect on visiting decisions. Brand equity partially positive and significant effect on the decision to visit.

Keywords : product quality, service quality, brand equity, and purchasing
decisions

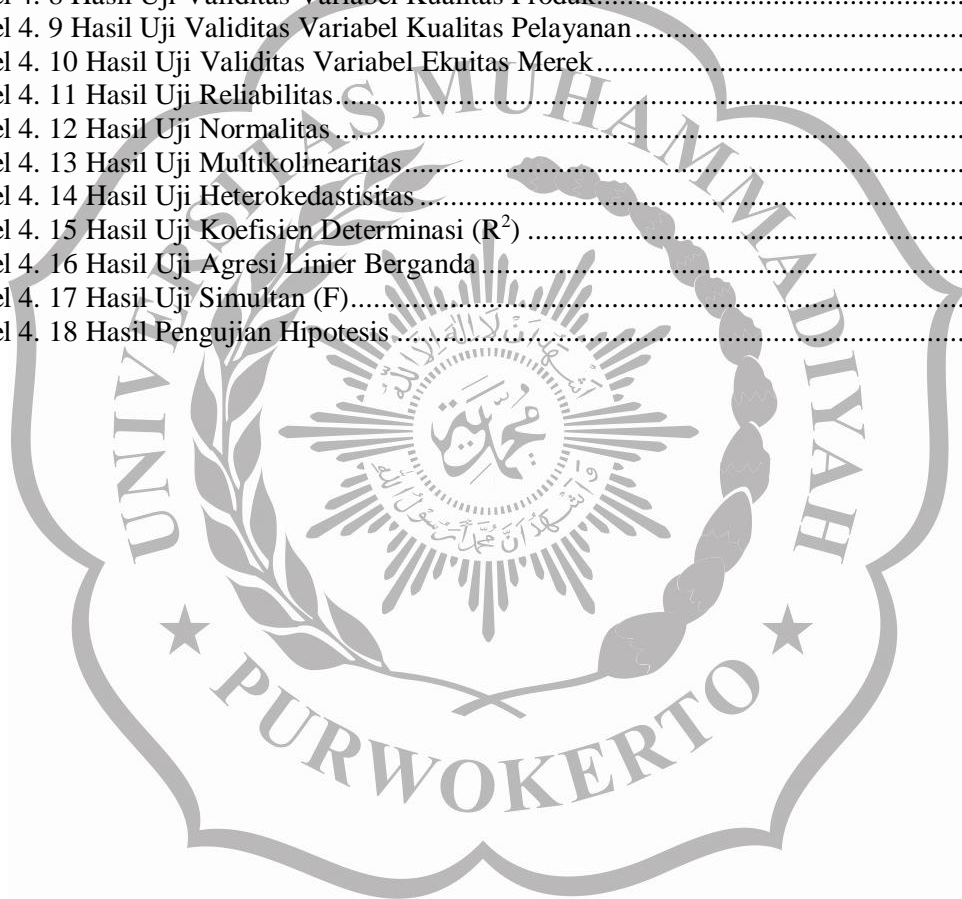
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Penelitian.....	33
D. Hipotesis	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Variabel Penelitian	41
E. Definisi Operasional Variabel	42
F. Metode Analisis Data	44
1. Uji Instrumen.....	44
2. Uji Asumsi Klasik	46
3. Uji Koefisien Determinasi(R^2)	48
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	48
5. Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	49

6. Uji t (Uji Parsial)	50
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil penelitian.....	55
a. Gambaran Umum Perusahaan	55
b. Tingkat Pengembalian Kuesioner	56
c. Karakteristik Responden	57
B. Uji Statistik Deskriptif	58
1. Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	59
2. Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk	60
3. Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	62
4. Uji Statistik Deskriptif Ekuitas Merek	63
C. Instrumen Penelitian	64
a. Uji Instrumen	64
2. Pengujian Reliabilitas	67
3. Uji Asumsi Klasik	68
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
5. Uji Regresi Linier Berganda	71
6. Pengujian Hipotesis	73
D. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	82
C. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

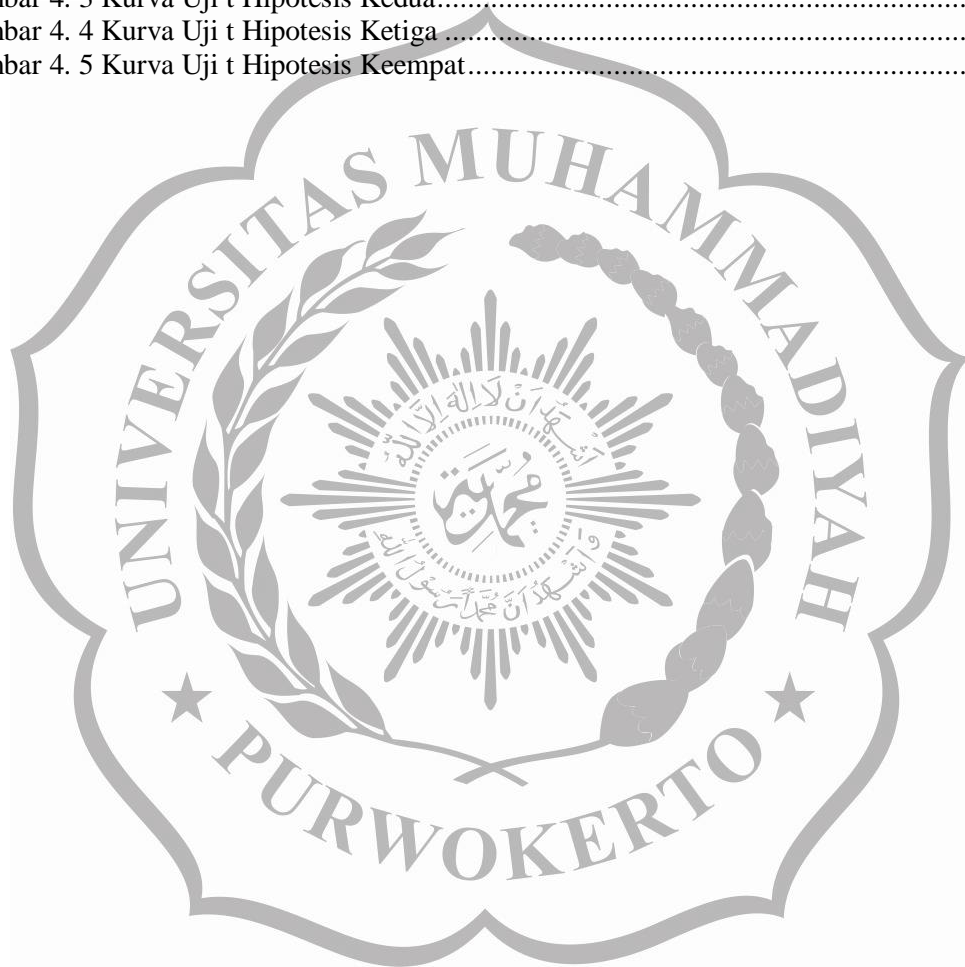
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	2
Tabel 2. 1.....	25
Tabel 3. 1.....	42
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Konsumen.....	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Ekuitas Merek.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Ekuitas Merek.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Agresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (F).....	73
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3. 1 Kurva Uji F Kriteria Penerimaan dan Penolakan.....	50
Gambar 3. 2 Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	52
Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	53
Gambar 3. 4 Kurva Uji Hipotesis Keempat.....	54
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian.....	56
Gambar 4. 2 Kurva Uji f.....	74
Gambar 4. 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	75
Gambar 4. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	75
Gambar 4. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 2: Data Responden	97
Lampiran 3: Data Mentah Kuisisioner	103
Lampiran 4: Karakteristik Responden.....	117
Lampiran 5: Analisis Statistik Deskriptif	118
Lampiran 6: Uji Validitas dan Reliabilitas	120
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 8: Uji Koefisien Determinasi, Uji Analisis Regresi Berganda, Uji F	127
Lampiran 9: tabel r	128
Lampiran 10: t tabel	128
Lampiran 11: f tabel	128



