

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MIE GACOAN
(Studi pada Konsumen Mie Gacoan)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen

DEVI DWI SAPUTRI

1902010313

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MIE GACOAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

DEVI DWI SAPUTRI

1902010313

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tri Septin Muji Rahayu'.

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

NIK. 2160128


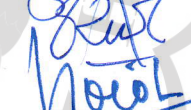

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Devi Dwi Saputri
NIM : 1902010313
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk,
dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian Mie Gacoan.**

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.

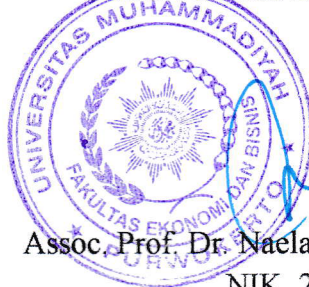
DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M ()
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : Januari 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Dwi Saputri
NIM : 1902010313
Prodi : Manajemen S1
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, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Devi Dwi Saputri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Dwi Saputri
NIM : 1902010313
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 25 Januari 2023

Yang menyatakan,



Devi Dwi Saputri

MOTTO

"Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui"
(Q.S Al Baqarah : 216)

"Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku," (QS Al-Baqarah : 152).

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- *Bapak dan Ibu Saya (Bapak Dirman dan Ibu Sarwati) sebagai tanda bakti, hormat, tanda sayang, dan tentunya tanda terimakasih saya yang tak terhingga atas semua dukungan dan kasih sayang untuk saya, serta kerja kerasnya, motivasinya, dan tak lupa untuk doa doa yang telah dipanjatkan selama ini.*
- *Dan kepada para pihak yang telah membantu saya, memberikan support, dan memberikan doa untuk saya agar saya mampu menyelesaikan Pendidikan saya ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'aaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh.

Puji yukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh 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. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, doa, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperkenankan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah turut serta dalam memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.
4. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

5. Dr. Erny Rachmawati, S.E.,M.M, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Drs. Suyoto, M.Si.,Ph.D yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk mnguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dirman dan Ibu Sarwati, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
9. Saudara satu-satunya, Cindiana Yusa Pratiwi terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
10. Teman-teman manajemen G 2019 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan baik duka maupun suka selama perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 25 Januari 2022

Penulis

Devi Dwi Saputri

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE
GACOAN**

Devi Dwi Saputri

Fakultas ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

devidwisaputri712@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Mie Gacoan di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 responden. Analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan, variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan. Adapun hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 64,6%, sedangkan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: citra merek, harga, kualitas produk kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11

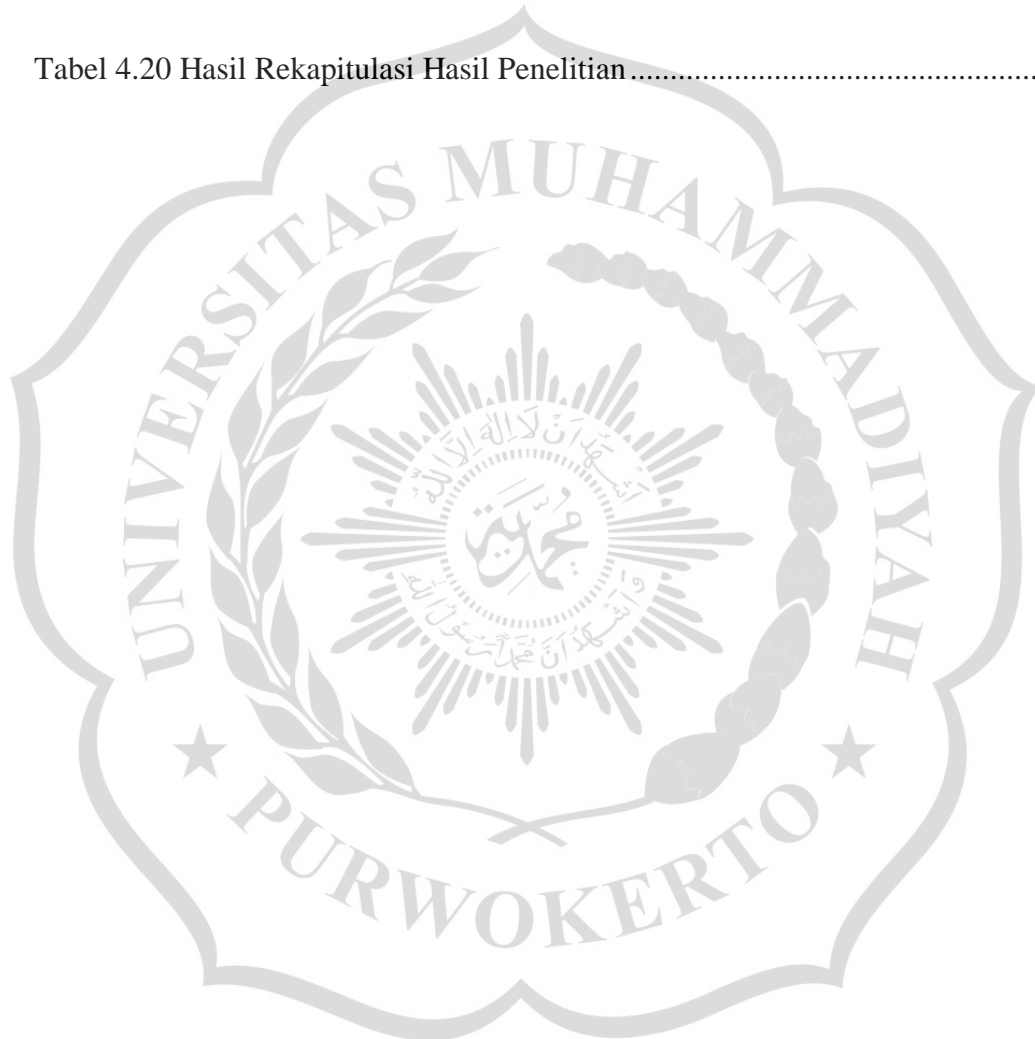
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Keputusan Pembelian	17
3. Citra Merek.....	24
4. Harga	26
5. Kualitas Produk	29
6. Kualitas Pelayanan	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pemikiran.....	47
D. Pengembangan Hipotesis.....	53
BAB III.....	54
METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Populasi dan Sampel.....	54
1. Populasi	54
2. Sampel	55
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	56
1. Jenis dan Sumber Data	56
2. Teknik Pengumpulan Data	56
D. Variabel Penelitian	57
1. Variabel Dependen	57
2. Variabel Independen.....	58

E. Definisi Operasional.....	58
F. Metode Analisis Data.....	60
1. Statistik Deskriptif.....	61
2. Uji Instrumen Data	61
3. Uji Asumsi Klasik	63
4. Metode Analisis Data	65
BAB IV	73
HASIL DAN PEMBAHASAN	73
A. HASIL PENELITIAN	73
B. Pembahasan	109
BAB V.....	115
PENUTUP.....	115
A. Simpulan	115
B. Keterbatasan Penelitian.....	115
C. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Produk Mie Gacoan dengan Produk Lain	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	58
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat (Y).....	60
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	75
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	76
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Citra Merek.....	82
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Harga.....	84
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kualitas Produk.....	86
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Citra Merek	93
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	98
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	99

Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	100
Tabel 4.17 Hasil Uji F	101
Table 4.18 Hasil Uji Determinasi	103
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	104
Tabel 4.20 Hasil Rekapitulasi Hasil Penelitian	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	66
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Pertama	69
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	70
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	71
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis Keempat	72
Gambar 4.1 Bangunan Mie Gacoan Purwokerto	74
Gambar 4.2 Kurva Uji F.....	102
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Pertama	106
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Kedua	107
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	107
Gambar 4.6 Kurva Uji Hipotesis Keempat	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 2 : Deskripsi responden.....	133
Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Responden.....	142
Lampiran 4 : Deskripsi Statistik.....	144
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas.....	161
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	165
Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas.....	166
Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	166
Lampiran 9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	166
Lampiran 10 : Hasil Uji F.....	166
Lampiran 11 : Hasil Uji Dterminasi.....	167
Lampiran 12 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	167
Lampiran 13 : Hasil Uji t (Parsial).....	167
Lampiran 14 : f tabel.....	167
Lampiran 15 : r tabel.....	169
Lampiran 16 : t tabel.....	171