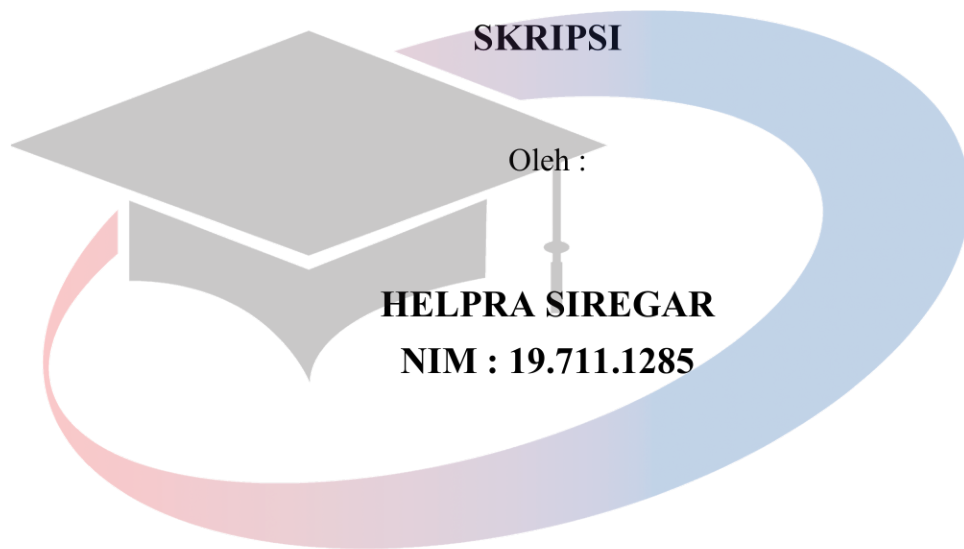


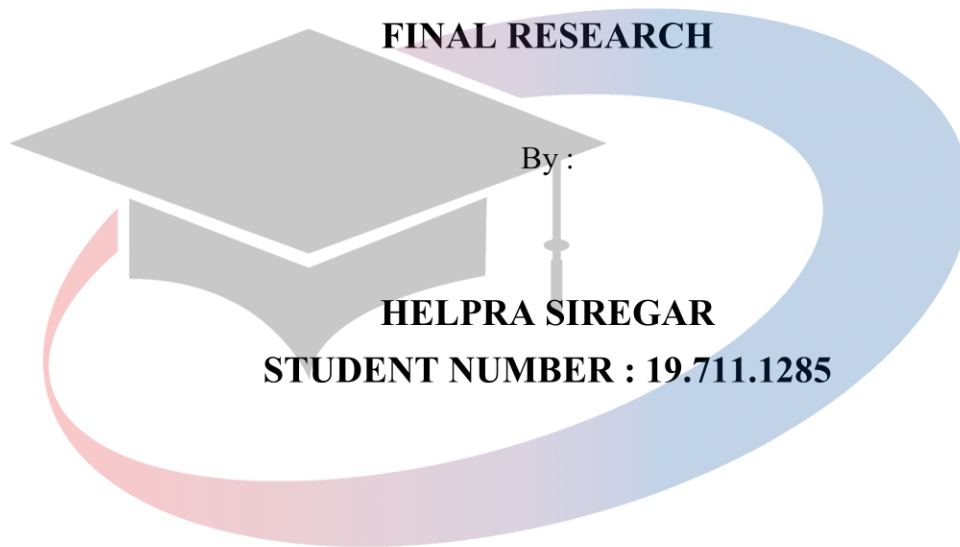
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA PRODUK *J.CO DONUTS &
COFFEE* DI RAMAYANA TEBING TINGGI**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY
AND PRICE ON CONSUMER PURCHASING DECISIONS
ON J.CO DONUTS & COFFEE IN RAMAYANA
TEBING TINGGI**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA PRODUK J.CO DONUTS &
COFFEE DI RAMAYANA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

HELPA SIREGAR

NIM.197111285

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1


Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Medan, 9 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi

Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Suci Peruwati, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 197111285
Nama : Helpra Siregar

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada produk J.CO Donuts & Coffee di Ramayana Tebing Tinggi

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 10 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



(Helpra Siregar)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra merek, Kualitas produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada J.CO Donuts & Coffee di Ramayana Tebing Tinggi. Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *Accidental Sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 100 responden, yaitu keseluruhan pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee di Ramayana Tebing Tinggi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan hasil pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Variabel Citra Merek dan Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian J.CO Donuts & Coffee di Ramayana Tebing Tinggi. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga) berpengaruh terhadap variabel dependen (Keputusan Pembelian). Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Keputusan Pembelian adalah sebesar 54,8% dan sisanya sebesar 45,2% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Citra_Merek, Kualitas_Produk, Harga, Keputusan_Pembelian*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of brand image, product quality and price on purchasing decisions at J.CO Donuts & Coffee at Ramayana Tebing Tinggi. This study uses Nonprobability sampling technique with the Accidental Sampling method carried out by distributing questionnaires to 100 respondents, namely all customers at J.CO Donuts & Coffee at Ramayana Tebing Tinggi. The data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis with partial test results (*t* test) showing that the Brand Image and Price Variables have an effect on purchasing decisions for J.CO Donuts & Coffee at Ramayana Tebing Tinggi. Furthermore, the results simultaneously (*F* test) show that the three independent variables (Brand Image, Product Quality and Price) have an effect on the dependent variable (Purchase Decision). The coefficient of determination (Adjusted R Square) shows that the variables of Brand Image, Product Quality, and Price can explain the variation in the Purchasing Decision variable by 54.8% and the remaining 45.2% is explained by other variables not examined in this study.*

Keywords: Brand_Image, Product_Quality, Price, Purchasing_Decision



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian J.CO Donuts & Coffee di Ramayana Tebing Tinggi” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan serta motivasi yang berharga baik di dalam menempuh studi selama perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E.,M. Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, motivasi yang berharga baik di dalam menempuh studi selama perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom.,M.Sc.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan sekaligus sebagai Dosen Wali yang sangat ramah dan peduli.
6. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M.,M.Si. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Seluruh staf dan Dosen Pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan ilmu dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis.

8. Orangtua penulis, Bapak Bilpon Siregar dan Ibu Tiurmaida Sirait yang telah membesarkan, mendoakan dan mendidik dengan kasih sayang. Kakak penulis Apriliana Siregar, abang penulis Heryandi Siregar, Amd.
9. Responden penulis, penulis menyampaikan terimakasih atas waktu untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, berkat responden peneliti bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman seperjuangan penulis yang sangat dicintai dan kasihi, Endang Sidabutar, Putri Sabrina Panjaitan, Lucia Situmorang, Mei Sianturi, Bunga Nandini, Erika, Rista Roulina dan seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2019-2023 yang selalu memberikan motivasi, doa dan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Penyanyi favorit peneliti, Anggi Marito, Tulus dan Mahalini, atas lagu - lagu indah yang dinyanyikan sebagai *healing* dan penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 5 Juli 20223

Peneliti

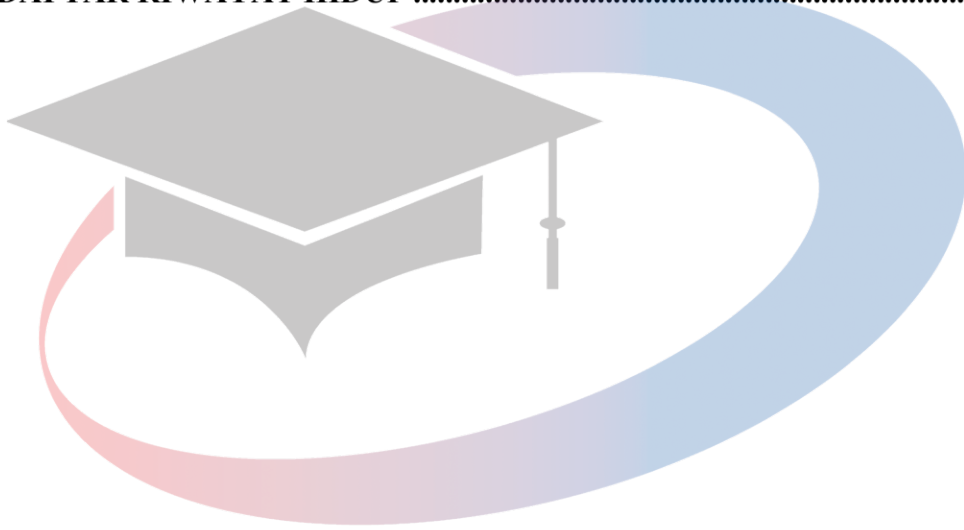
(Helpra Siregar)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Keputusan Pembelian.....	13
2.1.3. Citra Merek	18
2.1.4. Kualitas Produk.....	21
2.1.5. Harga	25
2.2. Review Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Konseptual	33
2.4. Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee.....	35
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Produk Pembelian J.CO Donuts & Coffee.....	35
2.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee	36
2.4.4. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Objek Penelitian	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	38
3.3.1. Data Primer (Penelitian Lapangan).....	38
3.3.2. Data Sekunder (Studi Kepustakaan)	40
3.4. Populasi dan Sampel	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sampel.....	40
3.5. Definisi Operasional Variabel	41
3.6. Metode Analisis Data	43
3.6.1. Statistik Deskriptif	44
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	44
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	45
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.5. Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2. Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner	53
4.1.3. Gambaran Umum Responden	54
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	56
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	61
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	73
4.1.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.2.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee.....	75
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee.....	76
4.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee	77

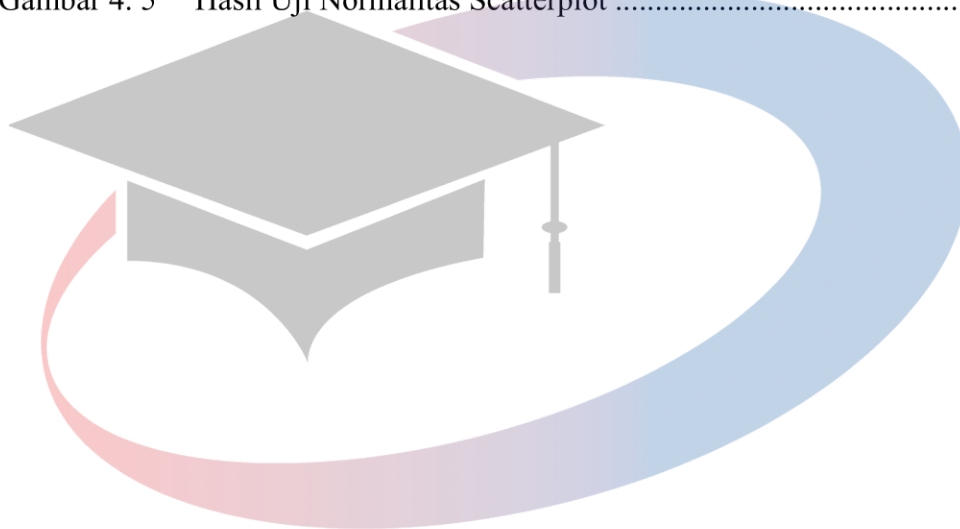
4.2.4. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts & Coffee	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual	34
Gambar 4. 1	Logo J.CO Donuts & Coffee	50
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi J.CO Donuts & Coffee Ramayana T.Tinggi	52
Gambar 4. 3	Grafik Histogram Uji Normalitas	68
Gambar 4. 4	Hasil Uji Normalitas dengan Probabiliti Plot.....	69
Gambar 4. 5	Hasil Uji Normalitas Scatterplot	71



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga J.CO.....	5
Tabel 2. 1 Review Peneliti Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Citra Merek..	57
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Produk	58
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Harga	59
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X1).....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Harga (X3)	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Harga	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji Residual Glejser	71
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	73
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	74
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	88
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	94
Lampiran 3 DISTRIBUSI STATISTIK DESKRIPTIF	105
Lampiran 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	107
Lampiran 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	112
Lampiran 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	115
Lampiran 7 HASIL UJI HIPOTESIS	116
Lampiran 8 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN	117



UNIVERSITAS
MIKROSKIL