

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MIE GACOAN JALAN  
S. M. RAJA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**CATHERINE  
NIM. 207111005**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2024**

**THE ANALYSIS OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY AND  
QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE DECISIONS**

**ON GACOAN NOODLES AT STREET**

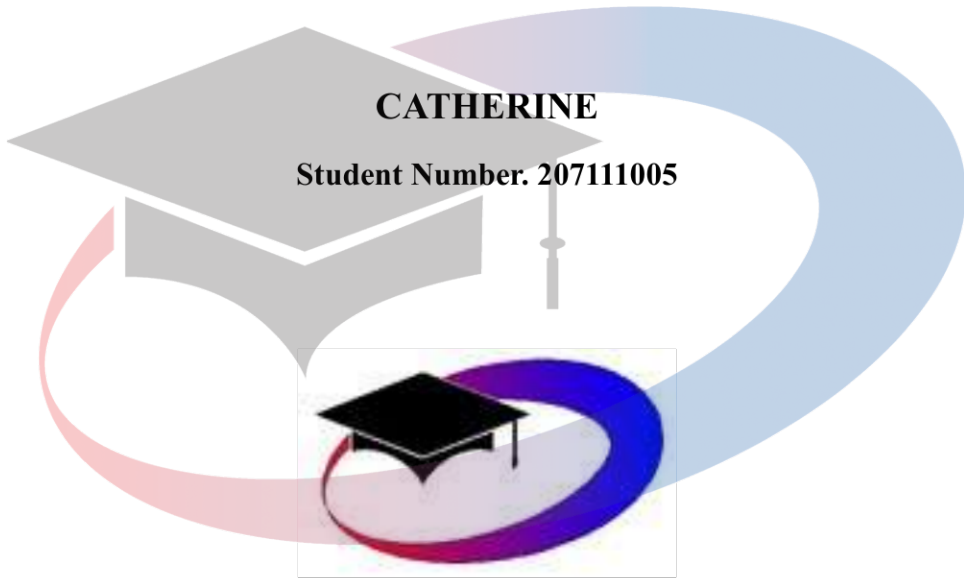
**S. M. RAJA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By :

**CATHERINE**

**Student Number. 207111005**



**UNIVERSITAS**  
**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT**  
**SCHOOL OF BUSINESS**  
**UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MIE GACOAN JALAN  
S. M. RAJA MEDAN

SKRIPSI

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

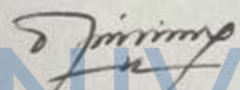
Oleh :

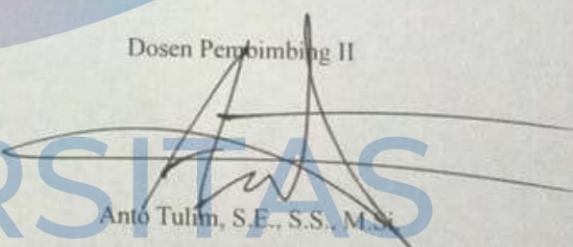
CATHERINE  
NIM. 207111005

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


  
Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

  
Anto Tulim, S.E., S.S., M.Si.

Medan, 26 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan oleh :  
Ketua Program Studi



  
Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

## ABSTRAK

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Jalan S.M. Raja Medan. Jenis penelitian tersebut merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel pada penelitian menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *Accidental*. Dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara online menggunakan *google form* 96 sampel, yaitu pelanggan mie gacoan jalan S.M. Raja Medan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel *brand image*, kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk mie gacoan jalan S.M.Raja Medan. Selanjutnya hasil pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel *independent* (*Brand Image*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *dependent* (Keputusan Pembelian). Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap Keputusan Pembelian sebesar 7,5% sedangkan sisanya 92,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

**Kata Kunci** : *Brand Image, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine and analyze the influence of brand image, product quality and service quality on purchasing decisions for Gacoan noodles on Jalan S.M. Raja of Medan. This type of research is a quantitative descriptive research type. The sampling technique in the research used non-probability sampling with the Accidental method. This was done by distributing questionnaires online using Google Form for 96 samples, namely customers of Noodle Gacoan Jalan S.M. Raja of Medan. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The partial test results (t-test) show that The variables brand image, product quality and service quality do not have a positive and significant effect on purchasing decisions for gacoan noodle products on Jalan S.M.Raja Medan. Furthermore, the results of simultaneous testing (F Test) show that The independent variables (Brand Image, Product Quality and Service Quality) do not have a positive and significant effect on the dependent variable (Purchasing Decision). The coefficient of determination (Adjusted R Square) shows that the variables Brand Image, Product Quality and Service Quality can explain variations in Purchasing Decisions of 7.5% while the remaining 92.5% is explained by other variables not examined in this research.

**Keywords** : *Brand Image, Product Quality, Service Quality and Purchasing Decision*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

# SURAT PERNYATAAN

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

NIM : 207111005

Nama : Catherine

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Jalan S.M. Raja Medan

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 di kemudian 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, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk Fomat tercetak dan elektronik, selama setiap 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 2024

Saya yang Membuat Pernyataan,



NIM.207111005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Jalan S.M. Raja Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

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

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Anto Tulim, S.E., S.S., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
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.
6. Ibu Naca Perangin Angin, S.M., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioneer Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, saran dan pengarahan yang berharga sehingga penulis dapat lebih termotivasi.
8. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi peneliti.
9. Seluruh Pelanggan Mie Gacoan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner yang penulis bagikan.
10. Orang tua penulis, Bapak Bun Liong dan Ibu Beng Cing yang telah membesarkan dan tidak pernah lelah untuk mendidik saya serta selalu memberikan doa, dukungan atau kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Adik kesayangan penulis Richard

Therano dan Michelle yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi dapat terselesaikan.

11. Teman-teman Mahasiswa yang selalu membantu dan menyemangati saya selama pelajaran dan memberikan pengalaman yang baik selama penulis menempuh studi di Universitas Mikroskil Medan.
12. Sahabat sepenulisan saya yang berada di dunia maya yang telah memberikan banyak doa, motivasi, semangat, penghiburan di kala mendapatkan tekanan sehingga penulis lebih bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan saat mengerjakan skripsi Depi Klara Br Bangun, Felix, Cleman Zefrianta Sembiring yang telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran, memberikan banyak doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi tersebut masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

Medan, 10 Juli 2024

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Catherine  
NIM.207111005



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	3
ABSTRACT .....	4
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL .....	11
DAFTAR LAMPIRAN .....	13
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Ruang Lingkup.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.6. Originalitas Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Pemasaran.....	12
2.1.2. Keputusan Pembelian .....	15
2.1.3. Brand Image .....	19
2.1.4. Kualitas Produk .....	22
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	25
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Konseptual .....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie.....	34

Gacoan Jalan S. M. Raja, Medan .....	34
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie .....	35
Gacoan Jalan S. M. Raja, Medan .....	35
2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie.....	36
Gacoan Jalan S. M. Raja, Medan .....	36
2.4.4. Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap.....	36
Keputusan Pembelian Produk Mie Gacoan Jalan S. M. Raja, Medan .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Objek Penelitian .....	38
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	39
3.3.1. Penelitian Lapangan .....	39
3.3.2. Studi Kepustakaan .....	40
3.4. Populasi Dan Sampel .....	41
3.4.1. Populasi.....	41
3.4.2. Sampel .....	41
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	42
3.6. Metode Analisis Data.....	45
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	45
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	46
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik .....	47
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	52

4.1.3. Gambaran Umum Responden .....	53
4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	54
4.1.5. Hasil Kualitas Data .....	57
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis .....	68
4.2. Pembahasan.....	70
4.2.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	70
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	71
4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	72
4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Prasurvei Keputusan Pembelian .....	4
Gambar 1.2. Prasurvei <i>Brand Image</i> .....	5
Gambar 1.3. Prasurvei Kualitas Produk .....	6
Gambar 1.4. Prasurvei Kualitas Pelayanan .....	8
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1. Grafik Histogram Uji Normalitas .....	62
Gambar 4.2. <i>Normal P-P Plot</i> Uji Normalitas .....	63
Gambar 4.3. Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas .....	64



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Produk Mie Gacoan.....	2
Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i> .....	40
Tabel 3.2. Definisi Operasional Penelitian .....	43
Tabel 4.1. Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner .....	52
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen <i>Brand Image</i> .....	54
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Produk .....	55
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	57
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i> .....	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	60
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.18. Hasil Uji Park.....	65
Tabel 4.19. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.20. Hasil Uji Parsial (Uji-t) .....	66
Tabel 4.21. Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	67
Tabel 4.22. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN.....	81
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	86
LAMPIRAN 3 UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	95
LAMPIRAN 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS.....	97
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	99
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	102
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS.....	103
LAMPIRAN 8 TABEL PENELITIAN.....	104



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL