

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN
CONATO BAKERY GAJAH MADA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

DINDIN ALDILA KUSTANTIA

17.1041.1040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dindin Aldila Kustantia

NIM : 1710411040

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini yang berupa skripsi yang berjudul, Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Conato Bakery Gajah Mada Jember yang merupakan hasil karya sendiri. Kecuali pada beberapa kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun atau bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keaslian,keabsahan,dan kebenaran isinya sesuai dengan penelitiannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,tanpa adanya tekanan serta paksaan dari pihak manapun. Saya bersedia memperoleh sanksi jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar.

Jember. Februari 2021

Yang menyatakan,



Dindin Aldila Kustantia

NIM : 17.1041.1040

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KONSUMEN CONATO BAKERY GAJAH MADA
JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

DINDIN ALDILA KUSTANTIA

17.1041.1040

Dosen Pendamping Utama : Dr. Nurul Qomariah, M.M


Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, S.E., M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Conato Bakery Gajah Mada Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember :

Nama : Dindin Aldila Kustantia
NIM : 17.1041.1040
Hari : Jum'at
Tanggal : 07 Mei 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji


Drs. Muhammad Naely Azhad, M.Si
NPK 196612311993031001

Anggota 1,

Anggota 2,


Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426


Akhmad FahrurRozi, S.E., MM
NPK 1990020111703798

Mengesahkan :


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001


Achmad Hasan Hafidzi SE, MM
NPK : 15 09 047

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Conato Bakery Gajah Mada Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

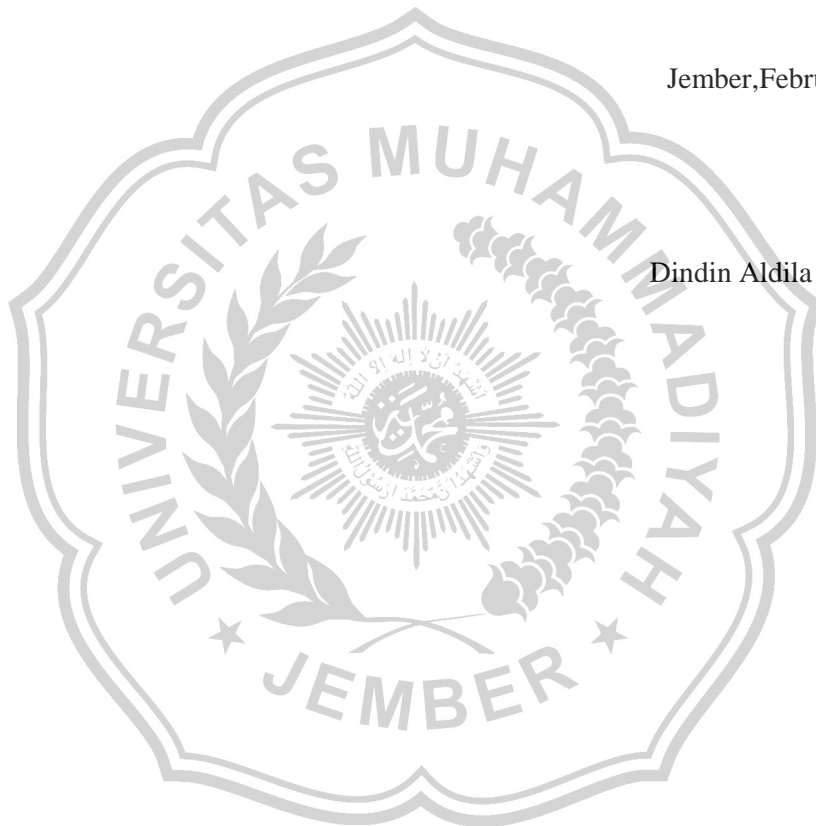
- a. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Nurul Qomariah, M.M selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Muhammad Naely Azhad, Drs, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, dan Kakakku untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Pihak Conato Bakery Gajah Mada Jember yang telah membantu kelancaran kegiatan penelitian ini.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis beretrimakasih atas dukungan dan bantuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat dipahami bagi siapapun yang membaca, sebagai referensi bagi penelitian berikutnya. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Februari 2021

Penyusun

Dindin Aldila Kustantia



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHANSKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Citra Produk	14
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	24

2.4 Hipotesis Penelitian	25
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	25
2.4.2 Pengaruh Citra Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.2.1 Variabel Independen (X)	27
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	28
3.3 Desain Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	30
3.5 Jenis Data	30
3.5.1 Data primer	30
3.5.2 Data sekunder	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Uji Instrumen Data	32
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Uji Hipotesis	34
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Profil Singkat Conato Bakery Gajah Mada Jember	36
4.1.2 Struktur Conato Bakery Gajah Mada Jember	36
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	37
4.2 Aspek Personalia	37
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	37

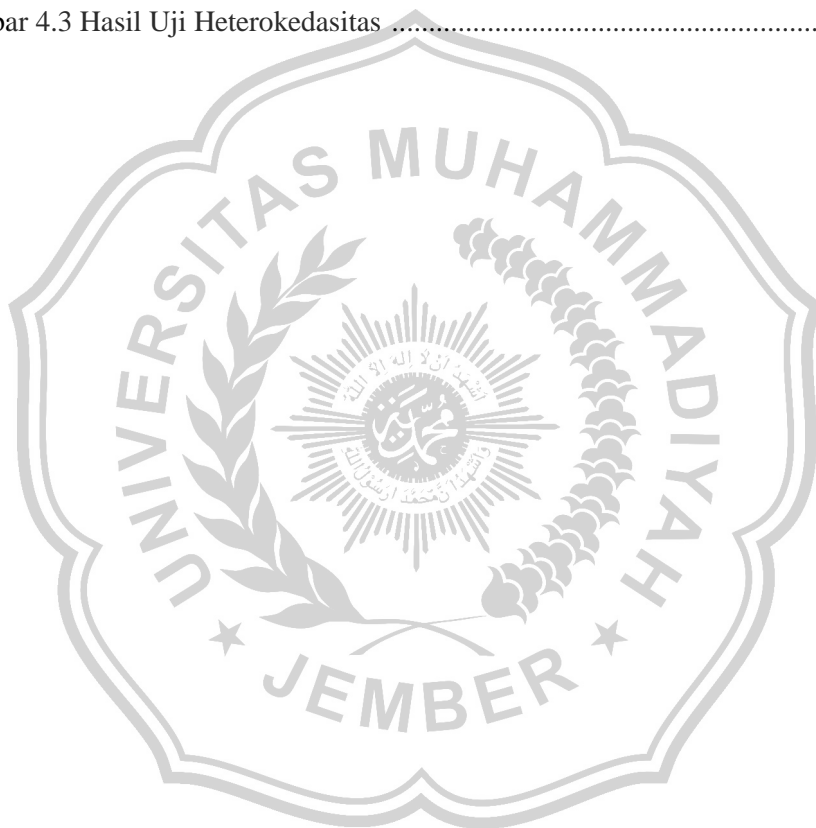
4.2.2 Jam Kerja	38
4.2.3 Sistem Upah	39
4.3 Aspek Pemasaran.....	39
4.3.1 Jangkauan Pemasaran	39
4.3.2 Strategi Pemasaran.....	39
4.3.3 Harga Produk Conato Bakery Gajah Mada Jember	39
4.4 Aspek Lingkungan	40
4.5 Jenis Data Untuk Analisis.....	40
4.5.1 Statistik Deskriptif Responden Menurut Karakteristik Usia, Jenis Kelamin, dan Frekuensi Pembelian	40
4.5.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.6 Hasil Analisis Data.....	46
4.6.1 Hasil Uji Instrumen Data	46
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	48
4.6.3.1 Pengujian Normalitas.....	48
4.6.3.2 Pengujian Multikolinearitas	48
4.6.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	49
4.6.4 Pengujian Hipotesis	50
4.6.5 Koefisien Determinasi	50
4.7 Pembahasan Penelitian.....	50
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	51
4.7.2 Pengaruh Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian	51
BAB 5 SARAN DAN KESIMPULAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing Roti Nasional	3
Tabel 1.2 Daftar Pesaing Terdekat	4
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Jumlah tenaga kerja Conato Bakery Gajah Mada Jember	38
Tabel 4.2 Shift kerja karyawan bagian Cafe	38
Tabel 4.3 Shift kerja karyawan bagian SDM (SPG)	38
Tabel 4.4 Shift kerja karyawan bagian produksi	38
Table 4.5 Daftar Harga	39
Tabel 4.6 Usia responden	40
Tabel 4.7 Jenis kelamin responden	41
Tabel 4.8 Frekuensi pembelian responden	41
Tabel 4.9 Frekuensi pernyataan responden terhadap Kualitas Layanan	42
Tabel 4.10 Frekuensi pernyataan responden terhadap Citra Produk	44
Tabel 4.11 Frekuensi pernyataan responden terhadap Keputusan Pembelian	45
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas	46
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.16 Hasil Uji t	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Struktur organisasi Conato Bakery Gajah Mada Jember	36
Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas Data	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian, Kuisisioner Penelitian, dan Tabulasi Data Kuesioner	57
Lampiran 2. Frekuensi Pernyataan Responden	64
Lampiran 3. Uji Validitas	69
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	73
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis	76
Lampiran 6. Tabel <i>r Product Moment</i> dan T Tabel	81
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	86

