

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK J.CO ROXY SQUARE JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :
Fangky Vedhia Valenhta

NIM 18.104.11.126

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

2022

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK J.CO ROXY SQUARE JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :
Fangky Vedhia Valenhta

NIM 18.104.11.126

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

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fangky Vedhia Valantha

NIM : 1810411126

Prodi : Manajemen

Manyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK J.CO ROXY SQUARE JEMBER** adalah hasil karya ilmiah sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Juli 2022

Yang menyatakan,



Fangky Vedhia Valantha

NIM 1810411126

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK J.CO ROXY SQUARE JEMBER**

Oleh : Fangky Vedhia Valantha

18.104.11.126


Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Fangky Vedhia Valentha

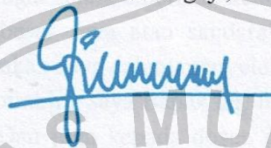
Nim : 1810411126

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dra. Retno Endah Supeni, MM
NPK.1967052219510256

Anggota 1,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK.1967101611509773

Anggota 2,



Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM.
NPK.1990032111703804

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.
NIP : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Selanjutnya, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi cahaya bagi segala perbuatan mulia. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya dan adek saya yang telah memberikan kasih sayang, membimbing, pengorbanan, mendukung, menasehati, memberikan semangat dan mendoakan saya yang tidak pernah berhenti agar selalu diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada keluarga besar saya atau saudara-saudara saya yang telah memberikan semangat, dukungan dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT. dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM. Dan juga kepada dosen penguji saya Dra. Retno Endah Supeni yang telah membimbing saya dan memberikan masukan dalam menyusun skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Egi, Rachmah, Rima, Sofie, Ifa, Erika dan masih banyak lagi. Terimakasih untuk dukungan, bantuan dan semangat dari kalian yang menginspirasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman kuliah Manajemen D, Manajemen angkatan 2018 dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terimakasih atas segala kebaikan dan dukungannya selama ini.
7. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar banyak hal dan mendapatkan pengalaman yang sangat berguna dan bermanfaat selama saya menuntut ilmu.

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “. (Al-Baqarah, 286)

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap “. (Al-Insyirah, 6-8)

“ Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu “. (Ali bin Abi Thalib)

“ Untuk kamu semua yang sedang berjuang untuk mimpimu, aku cuma bilang kamu harus percaya pada dirimu sendiri dan jangan biarkan siapapun menjatuhkanmu. Jangan pikirkan hal negatif, pikirkan saja hal yang positif. Jadi ingatlah itu! “. – Mark Lee

“ Jika kamu berpikir kamu akan menyerah, ingatlah bagaimana perjuanganmu dan bagaimana cerita tentang kamu untuk sampai dititik ini “. – Lee Taeyong

“ Kita harus tahu bahwa kesulitan pasti bisa diatasi, jadi kita harus menganggap kesulitan sebagai proses, kita tidak boleh kalah dari kesulitan itu “. – Mark Lee

“ It’s not always easy, but that’s life. Be strong because there are better days ahead “

(Memang tidak selalu mudah, tapi itulah hidup. Jadilah kuat karena ada hari yang lebih baik didepan)

“ Being thankful and giving thanks is one of the keys to be happy “.

(Bersyukur dan berterimakasih adalah satu kunci untuk bisa bahagia)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi ALLAH SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember “.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dra. Retno Endah Supeni selaku dosen penguji, terimakasih telah memberikan masukan dalam skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staff yang bertugas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya selama proses kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Kedua orang tua dan adek saya tersayang yang selalu mendoakan dan mensupport saya dalam segala hal.
7. Keluarga besar atau saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan dan doa.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan, dukungan dan masukan yang berguna dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, harapan besar bagi penulis skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan berguna di masa yang akan datang.

Jember, 14 Juli 2022

Penyusun

Fangky Vedhia Valantha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Keputusan Pembelian	10
2.1.4 Citra Merek	12
2.1.5 Kualitas Produk	15
2.1.6 Harga	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
2.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	24
3.1.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 Citra Merek (X1)	24
3.2.2 Kualitas Produk (X2)	24
3.2.3 Harga (X3).....	25
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y)	25
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.4 Jenis Data	25
3.4.1 Data Primer	25
3.4.2 Data Sekunder	26
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26

3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel	26
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.6.1 Wawancara	27
3.6.2 Observasi	27
3.6.3 Kuesioner	27
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 Analisis Deskriptif	28
3.7.2 Uji Instrumen Data	28
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.5 Pengujian Hipotesis	30
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Perusahaan J.CO	32
4.1.2 Visi dan Misi J.CO	32
4.1.3 Logo J.CO	33
4.1.4 Pembagian Jam Kerja dan Sistem Upah	33
4.1.5 Strategi Pemasaran	33
4.1.6 Produk J.CO	33
4.2 Analisis Deskriptif	35
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	35
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	37
4.3 Analisis Data	45
4.3.1 Uji Instrumen Data	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.3.4 Pengujian Hipotesis	49
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.4 Pembahasan	50
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember	50
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember	51
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember .	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Toko Donat Tahun 2016-2020.....	3
Tabel 1. 2 Kompetitor J.CO Jember.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Roxy Square Jember	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Merupakan Merek yang Mempunyai Reputasi Baik	37
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Mempunyai Logo Menarik yang Mudah Untuk Dikenali.....	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Sudah Dikenal Oleh Masyarakat Luas.....	38
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Memiliki Ciri Khas Tersendiri Pada Penamaan Varian Menu Donatnya yang Berbeda Dengan yang Lain.....	38
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Memiliki Ukuran Donat yang Tidak Terlalu Tebal	39
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Memiliki Berbagai Pilihan Varian Donat, Sandwich, Coffee dan Topping Yogurt	39
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai J.CO Selalu Menciptakan Inovasi Produknya Dengan Membuat Menu Varian Baru.....	40
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dari Donat J.CO Memiliki Tekstur Lembut dan Fluffy.....	40
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Produk yang Disajikan J.CO Fresh dan Tidak Mudah Basi.....	41
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Pada Varian Produk J.CO Menarik	41
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk yang Ditawarkan J.CO Terjangkau	41
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Harga yang Ditawarkan J.CO Sesuai Dengan Kualitas Produk yang Ditawarkan.....	42
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Harga dari Produk yang Ditawarkan J.CO Dapat Bersaing Dengan Produk Sejenisnya	42
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk yang Ditawarkan J.CO Sesuai Dengan Manfaat yang Diperoleh Oleh Konsumen.....	43
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Memutuskan Membeli di J.CO Karena Produk yang Dijual Sesuai Dengan Kebutuhan dan Keinginan	43
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Membeli Produk J.CO Karena Kualitas Rasa Dari Donat, Coffee dan Yogurt Bekunya yang Enak.....	44
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Membeli Produk J.CO Karena Menggunakan Bahan-Bahan Berkualitas	44
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Mengetahui Produk J.CO Karena Rekomendasi Dari Keluarga, Teman, Rekan yang Pernah Membeli.....	45
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4. 26 Hasil Uji Parsial (Uji t)	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 4. 1 Logo J.CO	33
Gambar 4. 2 Donuts J.CO	33
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Keusioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	62
Lampiran 4 : Data Tabulasi Kuesioner	63
Lampiran 5 : Tabel r untuk $df = (N-2)$	71
Lampiran 6 : Tabel t.....	74
Lampiran 7 : Tabel Frekuensi	77
Lampiran 8 : Uji Instrumen Data	83
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik	90
Lampiran 10 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	91

