

**Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada Produk Aneka Kripik Buah (Study Kasus Pada Konsumen Produk  
Aneka Kripik Buah Wijaya Di Kecamatan Tumpang)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Oleh :

**Luluk Murjianti Novika Sari**

**K.2017.1.34200**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEWARA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
MALANG

2021

**Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada Produk Aneka Kripik Buah (Study Kasus Pada Konsumen Produk  
Aneka Kripik Buah Wijaya Di Kecamatan Tumpang)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Oleh :

**Luluk Murjianti Novika Sari**

**K.2017.1.34200**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEWARA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
MALANG  
2021

# LEMBAR PENGESAHAN

---

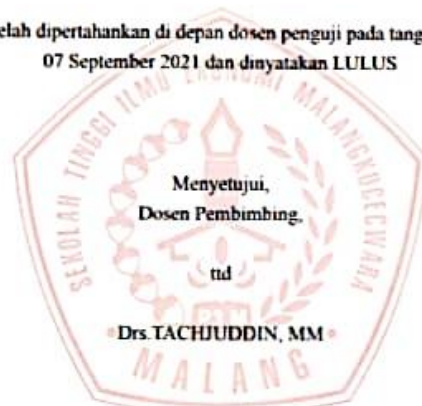
## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK ANEKA KRIPIK BUAH(STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK ANEKA KRIPIK BUAH WJAYA DI KECAMATAN TUMPANG)

Oleh:

LULUK MURJIANTI NOVIKA SARI  
K.2017.1.34200

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
07 September 2021 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,  
Ketua STIE Malangucewara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 Agustus 2021



Mahasiswa

td

NPK: 31200.....

# LEMBAR SURAT BUKTI RISET

## UD. AFALIA JAYA

Desa Kambingan RT 08/RW 01 Kec. Tumpang Kab. Malang  
No Telp/Hp : 085856514398

Tumpang, 03 Juni 2021

Lampiran : -  
Perihal : Surat Pemberitahuan

Yth.  
Bapak/Ibu Dosen  
STIE Malangkucecwara  
Di Malang

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti tentang permohonan ijin penelitian di UD. Afalia Jaya, dengan ini kami memberikan ijin untuk penelitian ditempat kami kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Luluk Murjianti Novika Sari  
NPK : K.2017.1.34200

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,  
Direktur UD, Afalia Jaya



## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “ *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Aneka Kripik Buah* (Studi kasus pada konsumen produk aneka kripik buah Wijaya di Kecamatan Tumpang)”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan yang sangat berguna dalam pelaksanaan maupun penyelesaian dan penyempurnaan skripsi ini maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Orang tua saya ayah & ibu yang sudah mendidik, membimbing saya sampai berada dititik ini, terimakasih atas doa dan kasih sayang yang tulus serta semangat, dukungan yang tiada hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, M.M.,Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
4. Yang terhormat Ibu Dra. Lindananty, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
5. Yang terhormat Bapak Drs.Tachjuddin,MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan pengarahan, pembelajaran, dan membagikan ilmu yang dimiliki selama perkuliahan.
7. Pihak- pihak dari UD.Affalia Jaya yang sudah membantu dalam pencairan data penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Saudara saya yang saya sayangi Lia, Diba, Idha, Anisa, Tika yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya dalam segala hal.
9. Sahabat-sahabat saya Dina, Indah, Nadya, Dika, Puput, Zahrotul, Rika, Ayu yang telah menjadi sahabat terbaik bagi peneliti dan selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Serta masih banyak pihak yang sudah sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis mohon maaf dengan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis ini sendiri dan umumnya kepada para pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 19 Agustus 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luluk Murjianti N.S.', with a long horizontal flourish extending to the right.

Luluk Murjianti N.S

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and brand image on purchase intention on Aneka Kripik Buah at Toko Wijaya. This study uses a quantitative approach. Data collection techniques using a questionnaire with a consumer population of Aneka Kripik Buah Toko Wijaya with a total sample of 75 respondents. Analysis of the data used in this study includes validity test, reliability test, simple linear regression test, coefficient of determination test, F test and T test. Based on the results of the F test and T test product quality, service quality, and brand image affect product purchasing decisions either partially or simultaneously with a coefficient of determination of 50%. The conclusion in this study is that the higher the product quality, the better the service quality and brand image, the higher the purchasing decisions for Aneka Kripik Buah at Toko Wijaya.

***Keywords*** : *Brand Image, Purchase Intention Product Quality, Service Quality*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada produk Aneka Kripik Buah di Toko Wijaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan populasi konsumen dari aneka kripik buah Toko Wijaya dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, uji F dan uji T. Berdasarkan hasil uji F dan uji T kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk aneka kripik buah wijaya baik secara parsial maupun simultan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 50%. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu semakin tinggi kualitas produk, semakin baik kualitas pelayanan dan citra merek maka semakin meningkatkan keputusan pembelian produk aneka kripik buah di Toko Wijaya.

***Kata kunci*** : *Citra Merek, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT karena kasih karuniaNya peneliti dapat menyajikan skripsi yang berjudul: ” Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Aneka Kripik Buah (Study Kasus Pada Konsumen Produk Aneka Kripik Buah Wijaya Di Kecamatan Tumpang) ”. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan seluruh kemampuan peneliti masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 19 Agustus 2021

Penulis,



Luluk Murjianti N.S

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR SURAT BUKTI RISET .....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH .....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Tinjauan Teori.....	4
2.1.1 Kualitas Produk( <i>Product Quality</i> ) .....	4
2.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	8
2.1.3 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	11
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Model Konseptual Penelitian .....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
4.1 Jenis Penelitian.....	21
4.2 Objek dan Sumber Data Penelitian .....	21
4.3 Populasi dan Sampel .....	21
4.4 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	22
4.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
4.6 Metode Analisis Data .....	29

3.6.1	Uji Instrumen Penelitian .....	29
3.6.2	Uji T.....	29
3.6.4	Uji Koefisien Determinasi .....	30
3.6.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		32
4.1	Gambaran Umum Responden .....	32
4.1.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	33
4.1.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	33
4.1.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	35
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	35
4.3	Hasil Uji T.....	36
4.4	Hasil Uji F.....	38
4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	38
4.6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	39
BAB V .....		41
5.1	Simpulan .....	41
5.2	Kontribusi Penelitian.....	41
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	41
5.4	Saran .....	42
DAFTAR RUJUKAN.....		43
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		47

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Pendidikan Akhir.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 4 Gambaran Umum Responden Frekuensi Kunjungan.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 5 Gambaran Umum Responden Pekerjaan .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji F .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji T .....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Model Konseptual Penelitian.....</b>	<b>19</b>
---	-----------

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>47</b>
<b>Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>47</b>
<b>Lampiran 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji T .....</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</b>	<b>55</b>
<b>Lampiran 5. Hasil Uji F.....</b>	<b>48</b>