



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra
Merek Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Pada Konsumen Hisana *Fried Chicken*
Di Kecamatan Candi, Sidoarjo)**

Mega Sulistyono Ningrum
151500028

Dosen Pembimbing
Dr. Mochammad Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Hisana *Fried Chicken* Di
Kecamatan Candi, Sidoarjo)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MEGA SULISTYO NINGRUM
NIM: 151500028

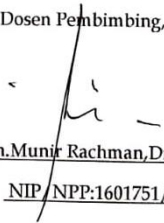
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk dipublikasikan:

Tanggal: 4 April 2019

Dosen Pembimbing,


Moch. Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M, Si

NIP/ NPP:1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Hisana Fried Chicken di Kecamatan Candi, Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

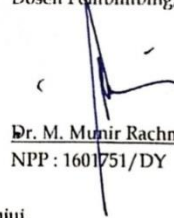
- a. Nama : Mega Sulistyoningrum
- b. NIM : 151500028
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : meqasulistyoningrum28@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya, 09 Mei 2019
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo W, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY



Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si
NPP : 1601751/DY

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 19671019 199203 2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

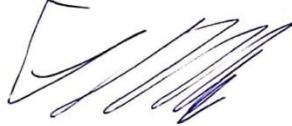
Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I



Tony Susilo W, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

Penguji II



Drs. Sigit Prihanto U, S.E., M.M
NPP : 8706188/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mega Sulistyio Ningrum

NIM : 151500028

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Hisana Fried Chicken di Kecamatan Candi, Sidoarjo)” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 04 April 2019

Mahasiswa,



Mega Sulistyio Ningrum

NIM : 151500028

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Hisana Fried Chicken di Kecamatan Candi, Sidoarjo)”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Mochammad Munir Rachman, Drs.,Ec.,M.Si dosen pembimbing selaku dosen pendamping penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Bpk Tatang Suharta selaku Owner Hisana *Fried Chicken* yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di outlet tersebut.
7. Ardiansyah Pratama selaku penanggungjawab di Outlet Hisana *Fried Chicken* di Kecamatan Candi, Sidoarjo yang telah membantu dan membimbing selama penelitian berlangsung.

8. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Mulyono dan Ibu Pujiati yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
9. Saudara kandung saya yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Untuk Adam Ramadhan yang selalu memberi bantuan, masukan, semangat kepada saya. Serta selalu sabar dalam menghadapi sikap saya.
11. Fatimatul Ainia teman sekaligus sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah selama di bangku kuliah.
12. Inne Dwi Prestiana, Vira Rizky Ariestania dan Alana sevinia yang selalu memberikan semangat dan bantuan mengarahkan dalam pengerjaan skripsi.
13. Ria Apriliana yang selalu berjuang bersama-sama saat mengerjakan skripsi.
14. Marketing Jargo's Squad (Yunia, Lydia, Diyan) terima kasih atas segala bantuannya dan sahabat pejuang skripsi ku.
15. Gord.idn kelompok kewirausahaan yang pernah berjuang bersama.
16. Teman-teman satu dosen pembimbing yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
17. Teman-teman Manajemen B 2015 terima kasih atas segala bentuk bantuannya.
18. Teman-teman program studi Manajemen tahun 2015 terima kasih atas segala bantuannya.
19. Teman-teman kelas Pemasaran 2015 terima kasih atas segala bentuk bantuannya.

20. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 04 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.2.2 Manajemen Pemasaran	19
2.2.3 Perilaku Konsumen	20
2.2.4 Harga	
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	20
2.2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	21
2.2.4.3 Strategi Penetapan Harga	23

2.2.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	23
2.2.4.5	Indikator Harga.....	24
2.2.5	Kualitas Produk	
2.2.5.1	Pengertian Produk.....	25
2.2.5.2	Tingkatan Produk.....	26
2.2.5.3	Pengertian Kualitas Produk.....	26
2.2.5.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	27
2.2.5.5	Indikator Kualitas Produk.....	30
2.2.6	Citra Merek	
2.2.6.1	Pengertian Merek.....	30
2.2.6.2	Tujuan Pemberian Merek.....	31
2.2.6.3	Pengertian Citra Merek	32
2.2.6.4	Manfaat Citra Merek	32
2.2.6.5	Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek	33
2.2.6.6	Indikator Kualitas Produk.....	33
2.2.7	Keputusan Pembelian	
2.2.7.1	Pengertian Keputusan Pembelian	34
2.2.7.2	Proses Keputusan Pembelian.....	34
2.2.7.3	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	37
2.2.7.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	39
2.3	Kerangka Konseptual	40
2.4	Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	43
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel	45

3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	47
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.3	Lokasi Dan Waktu Penelitian	49
3.4.3.1	Lokasi Penelitian	49
3.4.3.2	Waktu Penelitian	49
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
3.5.1	Variabel Penelitian	50
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	50
3.5.2.1	Harga	50
3.5.2.2	Kualitas Produk	51
3.5.2.3	Citra Merek	51
3.5.2.4	Keputusan Pembelian	52
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	52
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik	53
3.6.2.1	Uji Normalitas	53
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas	53
3.6.2.3	Uji Autokorelasi	54
3.6.2.4	Uji Heteroskedastisitas	54
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.6.4	Pengujian Hipotesis	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Identitas Badan Usaha	57
4.1.2	Sejarah Perusahaan	58
4.1.3	Struktur Organisasi	60
4.1.4	Job Disk	60

4.2	Gambaran Umum Responden	
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.2.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	
4.3.1	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan...	67
4.3.1.1	Variabel Harga (X1)	67
4.3.1.2	Variabel Kualitas Produk (X2)	70
4.3.1.3	Variabel Citra Merek (X3)	72
4.3.1.4	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	74
4.4	Analisis Data Dan Hasil Penelitian	
4.4.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
4.4.1.1	Uji Validitas.....	76
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	82
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	85
4.4.2.1	Uji Normalitas	85
4.4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	86
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	87
4.4.2.4	Uji Autokorelasi	88
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	91
4.4.4.1	Uji t.....	91
4.4.4.2	Uji F.....	92
4.4.5	Koefisien Determinasi	93
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	
4.5.1	Pembahasan Profil Responden.....	94
4.5.2	Pembahasan Uji Statistik.....	96

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.5 Simpulan..... 99
5.2 Saran 100

DAFTAR PUSTAKA 101

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

Tabel 3.1 Skala Likert	49
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	65
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.5 Kategori Interval Frekuensi	67
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1).....	68
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)...	70
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek (X3).....	72
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	74
Tabel 4.10 Hasil Analisis Variabel Harga (X1).....	77
Tabel 4.11 Hasil Analisis Variabel Kualitas Produk (X2)	78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Variabel Citra Merek (X3).....	79
Tabel 4.13 Hasil Analisis Variabel Keputusan Pembelian (Y)....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1).....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2).....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X3).....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	84
Tabel 4.18 Uji Normalitas	86
Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4.20 Uji Glejser.....	88
Tabel 4.21 Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.22 Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.23 Uji t Parsial.....	91
Tabel 4.24 Uji F Simultan.....	92
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.26 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	93

DAFTAR GAMBAR

Tabel Halaman

2.1 Proses Keputusan Pembelian	35
2.2 Kerangka Konseptual.....	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
4.1 Struktur Organisasi.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4: Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi
- Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 12: Penelitian Terdahulu