



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kualitas Produk Sebagai Variabel Intervening Pada Mobil Suzuki Ertiga di PT. UMC Suzuki Jalan A. Yani Surabaya

Nensy Ratna Fa'izz
151500238

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2018

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI KUALITAS PRODUK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA MOBIL SUZUKI ERTIGA
DI PT. UMC SUZUKI JALAN A. YANI SURABAYA**

SKRIPSI

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

**NENSY RATNA FA'IZZ
NIM : 151500238**


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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 26-27 Juli 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing


I Made Bagus Dwiarta, S.E., M. M
NPM/1109598/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek terhadap
Keputusan Pembelian Melalui Kualitas
Produk sebagai Variabel Intervening
pada Mobil Suzuki Etiga di PT. UMC
Suzuki Jalan A. Yani Surabaya.

Identitas Mahasiswa

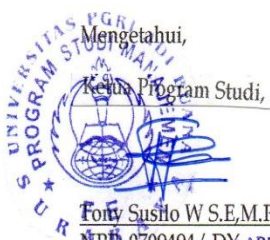
- a. Nama : Nensy Ratna Fa'izz
b. NIM : 151500238
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : ratna.nensy@gmail.com

Mengetahui,

Surabaya, 08 Agustus 2019

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing


Fonty Sushlo W S.E,M.Pd,M.SM I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M
NPP: 0709494/ DY NPP 1109598/ DY

Menyetujui,
Dekan,

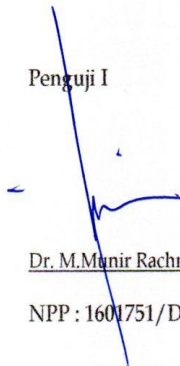

Dra Siti Istikhroh. M.Si
NPP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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


Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 26 Juni
Tahun : 2019

Penguji I


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

NPP : 1601751/DY

Penguji II


Fauziyah, S.Si., Msi

NPP : 1504721/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tanga dibawah ini :

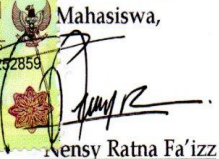
Nama : Nensy Ratna Fa'izz
NIM : 151500238
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Produk sebagai Variabel Intervening pada Mobil Suzuki Etiga di PT. UMC Suzuki Jalan A. Yani Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2015) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Surabaya, 8 Juli 2019

Mahasiswa,

Nensy Ratna Fa'izz

NIM : 151500238

MOTTO

Merencanakan sebuah goals adalah orang dengan pilihan yg tepat karena mereka tahu kemana mereka akan melangkah

Don't forget

“RISE IN WEAKNESS”

Sertakan tuhanmu dalam segala urusanmu

Orang tua adalah alasanmu

Tujuanmu adalah masa depanmu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :**"Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Produk sebagai Variabel Intervening pada Mobil Suzuki Etiga di PT. UMC Suzuki Jalan A. Yani Surabaya"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, M.M, DBA., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoro, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M. M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a dan dukungan penuh kepada penulis.
5. Whindy Dwi Aviva, Elvyana Nurma, Amaliya Rahma, Qoiroh Umah, Muthi Resiyanto rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Yang terkasih rekan seperjuangan ldr yang selalu memberi semangat lebih kepada penulis.
7. Teman-teman mahasiswa kelas Manajemen E 2015.

8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 8 Juli 2019 .

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita Acara Ujian Sripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Peneliti Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	20
2.2.2 Manajemen Pemasaran	21
2.2.3 Citra Merek	21
2.2.3.1 Pengertian Citra Merek	22
2.2.3.2 Faktor Citra Merek.....	23
2.2.3.3 Indikator Citra Merek.....	23

2.2.4 Kualitas Produk	24
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	24
2.2.4.2 Dimensi Kualitas Produk	25
2.2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	27
2.2.5 Keputusan Pembelian	28
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	28
2.2.5.2 Strategi Keputusan Pembelian.....	29
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	30
2.2.6 Hubungan Antar Variabel	31
2.2.6.1 Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk	31
2.2.6.2 Hubungan Citra Merek dan Keputusan Pembelian	32
2.2.6.3 Hubungan Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian.....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.2.1 Kuisioer.....	43
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44

3.4.3.1 Lokasi Penelitian	44
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....	44
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	45
3.5.1 Variabel Penelitian.....	45
3.5.2 Devinisi Operasional Variabel.....	45
3.5.2.1 Citra Merek.....	45
3.5.2.2 Keputusan Pembelian.....	45
3.5.2.3 Kualitas Produk.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Langkah langkah dalam Analisis Data menggunakan Analisis Jalur	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	55
4.2 Deskripsi Data Penelitian	55
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	56
4.3.1.1 Variabel Citra Merek	56
4.3.1.2 Variabel Kualitas Produk.....	58
4.3.1.3 Variabel Keputusan Pembelian	59
4.4 Uji Instrumen	61
4.4.1 Validitas.....	61
4.4.2 Uji Reliabilitas	64
4.5 Pengujian Persyaratan Analisis.....	66
4.5.1 Uji Normalitas.....	66
4.5.1.1 Uji Normalitas Data Citra Merek Terhadap Kualitas Produk	67
4.5.1.2 Uji Normalotas Data Citra Merek Terhadap Kualitas Produk	67

4.5.1.3 Uji Normalitas Data Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.5.2 Uji Homogenitas	67
4.5.2.1 Uji Homogenitas Varians Citra Merek Terhadap Kualitas Produk	68
4.5.2.2 Uji Homogenitas Varians Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
4.5.2.3 Uji Homogenitas Varians Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.5.3 Uji Signifikansi dan Linieritas	69
4.5.3.1 Signifikansi dan Linieritas Citra Merek Terhadap Kualitas Produk.....	69
4.5.3.2 Signifikansi dan Linieritas Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
4.5.3.3 Signifikansi dan Linieritas Kualitaa Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.6 Pengujian Model Triming.....	72
4.6.1 Model Struktural dan Matriks Korelasi Atar Variabel.....	73
4.6.2 Perhitungan Koefisien Jalur Pada Sub-Struktur 1	74
4.6.3 Perhitungan Koefisien Jalur pada Sub-Struktur 2	76
4.7 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel Eksogen Dan Endogen Sub-Struktur 1	82
4.7.1 Pengaruh Langsung Citra Merek Terhadap Kualitas Produk	82
4.8 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel Eksogen Dan Endogen Sub-Struktur 2	83
4.8.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	83
4.8.2 Pengaruh Langsung Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	83

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Harga Jual dan Macam Macam Varian Mobil Suzuki	3
Tabel 1.2	Brand Mobil Pesaing Berdasarkan Tingkat Penjualan	6
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1	Skala Likert	44
Tabel 4.1	Penilaian Responden	56
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek	57
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.5	Uji Validitas	62
Tabel 4.6	Hasil Reliabilitas	64
Tabel 4.7	Uji Normalitas	66
Tabel 4.8	Uji Homogenitas	68
Tabel 4.9	Uji Linieritas dan Signifikansi Citra Merek terhadap Kualitas Produk	69
Tabel 4.10	Uji Linieritas dan Signifikansi Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.11	Uji Linieritas dan Signifikansi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	71
Tabel 4.12	Rangkuman Pengujian Signifikansi dan Linieritas	72
Tabel 4.13	Perhitungan koefisien sub-Struktur 1	75
Tabel 4.14	Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur Sub-Struktur 2	77
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Perhitungan Dan Pengujian Koefisien Jalur Sub-Struktur 2 model 2	78
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	33
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian	38
Gambar 3.2	Model struktur dan matriks korelasi antar variabel	50
Gambar 3.3	Koefisien jalur pada Sub-Struktur 1	51
Gambar 3.4	Residual jalur pada Sub-Struktur 1	51
Gambar 3.5	Koefisien jalur pada Sub-Struktur 2	52
Gambar 3.6	Diagram Jalur sun-Struktur 2	52
Gambar 3.7	Koefisien Jalur pada sub-Struktur 1 dan 2	53
Gambar 4.1	Model Struktural dan Matriks Korelasi Antar Variabel	73
Gambar 4.2	Koefisien jalur pada Sub-Struktur 1	74
Gambar 4.3	Residual jalur pada Sub-Struktur 1	76
Gambar 4.4	Koefisien jalur pada Sub-Struktur 2	77
Gambar 4.5	Diagram Jalur sun-Struktur 2	79
Gambar 4.6	Koefisien Jalur pada sub-Struktur 1 dan 2	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan
- Lampiran 4 Surat Keterangan Perijinan Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 6 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Tekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 8 Hasil Olah Data SPSS

