



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dalam Membeli Peralatan Rumah Tangga Pada Distributor CV. Naga Putra Sidoarjo

Makrifatul Ilmiah
151500199

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI PERALATAN RUMAH TANGGA PADA
DISTRIBUTOR CV. NAGA PUTRA SIDOARJO**

SKRIPSI

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

MAKRIFATUL ILMIAH

151500199

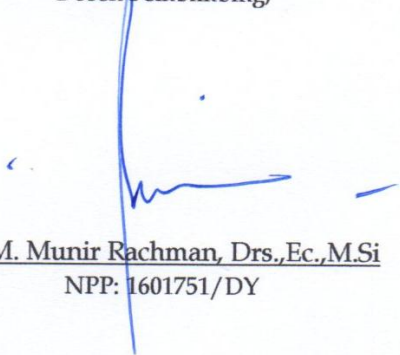
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 10 April 2019

Dosen Pembimbing,



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Peralatan Rumah Tangga Pada Distributor CV. Naga Putra Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Makrifatul Ilmiah
- b. NIM : 151500199
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : ilmaaa9898@gmail.com



Mengetahui,
Ketua Program Studi,

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

Surabaya, 15 Mei 2019
Dosen Pembimbing,

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

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Sri Istikhoroh, M.Si
NPP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

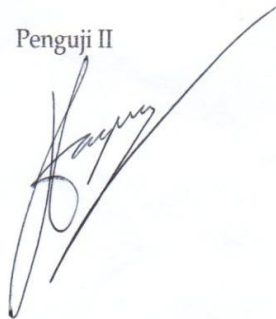
Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Martha Schardiyah, SE, M.Ak
NPP: 8602112/ DY

Penguji II



I Made Bagus DA, SE, MM
NPP: 1109598/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Makrifatul Ilmiah
NIM : 151500199
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan judul: Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Peralatan Rumah Tangga Pada Distributor CV. Naga Putra 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 2019 bersifat original.

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

Demikian pernyataan ini buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 15 April 2019

Mahasiswa,



Makrifatul Ilmiah

NIM: 151500199

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dengan degala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Peralatan Rumah Tangga Pada Distributor CV. Naga Putra Sidoarjo"**.

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

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikoroh, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Kepada Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si_ selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi saya hingga skripsi selesai.
5. Kepada bapak Benedictus Ariestika selaku pemimpin yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di CV. Naga Putra Sidoarjo
6. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya semangat dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Kepada sahabat tercinta saya RRS yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.

8. Kepada teman-teman kelas Manajemen F 2015 yang telah bersama-sama berjuang dalam skripsi
9. Kepada Arif S. yang senantiasa menemani selama penelitian dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.

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

Surabaya, 15 April 2019
Penulis,

Makrifatul Ilmiah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita Acara Ujian Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran	16
2.2.2 Manajemen Pemasaran	17
2.2.3 Perilaku Konsumen	17
2.2.4 Kualitas Produk	18
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	18
2.2.4.2 Dimensi Kualitas Produk	19
2.2.4.3 Faktor-Faktor Kualitas Produk	19
2.2.4.4 Indikator Kualitas Produk	21
2.2.5 Citra Merek	22
2.2.5.1 Pengertian Citra Merek	22
2.2.5.2 Faktor-Faktor Citra Merek	23
2.2.5.3 Indikator Citra Merek	24
2.2.5.4 Dimensi Citra Merek	24
2.2.6 Promosi Penjualan	25

2.2.6.1	Pengertian Promosi penjualan	25
2.2.6.2	Jenis-Jenis Promosi Penjualan	26
2.2.6.3	Tujuan Promosi Penjualan	27
2.2.6.4	Indikator Promosi Penjualan	28
2.2.7	Keputusan Pembelian	28
2.2.7.1	Pengertian Keputusan Pembelian	28
2.2.7.2	Proses Keputusan Pembelian	29
2.2.7.3	Faktor-Faktor Keputusan Pembelian	32
2.2.7.4	Indikator Keputusan Pembelian	33
2.3	Kerangka Konseptual	33
2.4	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel	38
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Instrumen Penelitian	40
3.4.2	Lokasi dan Waktu	42
3.4.2.1	Lokasi Penelitian	42
3.4.2.2	Waktu Penelitian	42
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.5.1	Variabel Penelitian	42
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	43
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	46
3.6.2	Uji Normalitas	47
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	47
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.6.5	Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1	Sejarah Perusahaan	53

4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	53
4.1.3	Lokasi perusahaan	53
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	56
4.2.1	Karakteristik Responden	56
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	58
4.3	Analisis Data dan Hasil Penelitian	65
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	65
4.3.1.1	Uji Validitas	65
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	70
4.3.1.3	Uji Normalitas	73
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	73
4.3.2.1	Uji Multikolinearitas	73
4.3.2.2	Uji Heteroskedastisitas	74
4.3.2.3	Uji Autokorelasi	75
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.3.4	Pengujian Hipotesis	78
4.3.4.1	Uji T	78
4.3.4.2	Uji F	79
4.3.5	Koefisien Determinasi	80
4.3.6	Pembahasan Penelitian	80
4.3.6.1	Kualitas Produk (X1) Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	80
4.3.6.2	Citra Merek (X2) Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	81
4.3.6.3	Promosi Penjualan (X3) Berpengaruh Terhadap terhadap Keputusan Pembelian (Y)	82
4.3.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian ...	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan dan Saran	85
5.1.1	Simpulan	85
5.1.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan umur	58
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	58
4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	58
4.4 Distribusi Frekuensi Citra Merek	60
4.5 Distribusi Frekuensi Promosi Penjualan	61
4.6 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian.....	63
4.7 Uji Validitas Kualitas produk	66
4.8 Uji Validitas Citra Merek	67
4.9 Uji Validitas Promosi penjualan.....	68
4.10 Uji Validitas Keputusan Pembelian	69
4.11 Uji Reliabilitas Kualitas Produk	70
4.12 Uji Reliabilitas Citra Merek	71
4.13 Uji Reliabilitas Promosi Penjualan	71
4.14 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	72
4.15 Uji Normalitas	73
4.16 Uji Multikolinieritas	74
4.17 Uji Glejser	75
4.18 Uji Autokorelasi	76
4.19 Analisis regresi Linier Berganda	76
4.20 Uji T	78
4.21 Uji F	79
4.22 Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Proses Keputusan Pembelian	29
2.2 Kerangka Konseptual	34
3.1 Rancangan Penelitian	37
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Balasan
- Lampiran 10 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 12 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 14 : Lembar Persetujuan Artikel