

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL DI PT AGUNG TOYOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Risna Irwani Panjaitan
180910396**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL DI PT AGUNG TOYOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Risna Irwani Panjaitan
180910396**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Risna Irwani Panjaitan
NPM : 180910396
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil di PT. Agung Toyota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2023


Risna Irwani Panjaitan

180910396

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL DI PT AGUNG TOYOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Risna Irwani Panjaitan
180910396**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 28 Januari 2023



Sunargo, S.E., M.Sc

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kualitas produk dalam persaingan global yang kompetitif adalah isu penting bagi semua perusahaan. Maka perusahaan diharuskan mempunyai kreativitas dan inovasi yang unggul untuk membentuk suatu keunggulan bersaing dalam mengatasi pesaing dalam industri yang sama. Kemampuan perusahaan untuk menjual produk yang bermutu adalah faktor utama dalam mengungguli persaingan, dimana dengan produk yang bermutu, kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Keputusan pembelian yakni pilihan dua alternatif maupun lebih dalam mengambil keputusan guna memilih atau membeli produk yang diharapkan sesuai yang diperlukan. Kualitas produk dan citra merek adalah bagian terpenting dari keputusan pembelian bagi setiap individu yang berpartisipasi langsung pada keputusan pembelian produk. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan mempergunakan *non - probability sampling* sejumlah 171 orang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengamati pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian mobil di PT Agung Toyota Batam. Penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25 guna menyebarkan kuesioner. Hasil olah data yang telah dilakukan memperlihatkan bahwasanya kualitas produk memengaruhi derajat keputusan pembelian, Kualitas Produk serta Citra Merek Memengaruhi Keputusan Pembelian Pada PT Agung Toyota Batam.

Kata kunci : Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Citra Merek.

ABSTRACT

Product quality in a competitive global marketplace is an important issue for all companies. So companies are required to have superior creativity and innovation to gain a competitive advantage over competitors in the same industry. The company's ability to sell quality product is the main factor in outperforming the competition, because with quality product, consumer satisfaction can be achieved. The purchase decision is the choice between two or more alternatives in making a decision to choose or buy the desired product as needed. Product quality and brand image are the most important parts of purchasing decisions for every individual who participates directly in product purchasing decisions. This research is quantitative and used a non-probability sample of 171 people. The purpose of this study is to observe the effect of product quality and brand image on car buying decisions at PT Agung Toyota Batam This research was conducted with the help of SPSS version 25 to distribute questionnaires. The results of the data processing that has been carried out show that product quality affects the degree of purchasing decisions and that product quality and brand image affect purchasing decisions at PT Agung Toyota Batam.

Keywords : *Product Quality, Purchase Decision, Brand Image*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Sunargo, S.E., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
6. Orang tua penulis, saudara kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, perhatian, nasehat serta doa kepada penulis.
7. Sahabat- sahabat penulis yang telah berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya, atas segala doa dan dukungannya, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua. Amin.

Batam, 28 Januari 2023

Penulis,

Risna Irwani Panjaitan



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Batasan Masalah	20
1.4 Rumusan Masalah.....	20
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.6 Manfaat Penelitian	21
1.6.1 Manfaat Teoritis	21
1.6.2 Manfaat Praktis	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Kajian Teori	22
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.2 Kualitas Produk.....	25
2.1.3 Citra Merek	27
2.2 Penelitian terdahulu	29
2.3 Kerangka Berfikir	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Sifat Penelitian	34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3.1 Lokasi Penelitian	35
3.3.2 Periode Penelitian.....	35

3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	36
3.4.3 Teknik Sampling	37
3.5 Sumber Data.....	37
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.8.4 Uji Pengaruh	44
3.9 Uji Hipotesis	45
3.9.1 Uji T	45
3.9.2 Uji F	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah singkat PT Agung Toyota	47
4.1.2 Logo PT Agung Toyota	48
4.1.3 Visi dan Misi PT Agung Toyota	49
4.1.4 Struktur Organisasi PT Agung Toyota.....	49
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	51
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	51
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	52
4.3.1 Variabel X1	52
4.3.2 Variabel X2	53
4.3.3 Variabel Y	55
4.4 Analisis Data	56
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh	62
4.5 Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1 Uji t	64
4.5.2 Uji F	65
4.6 Pembahasan.....	67
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di PT Agung Toyota Batam	67
4.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian di PT Agung Toyota Batam	67
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Keputusan Pembelian di PT Agung Toyota Batam	68
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70

5.1 Simpulan	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

LAMPIRAN

Lampiran 1 . Pendukung Penelitian

Lampiran 2 . Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. Hasil Turnitin

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Mobil tahun 2016-2021 PT Agung Toyota Batam.	18
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Logo Toyota.....	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.3 Diagram Histogram	59
Gambar 4.4 Diagram P-Plot Regression	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain Konsumen Pada PT Agung Toyota Batam	16
Tabel 1.2 Posisi Merek Toyota Berdasarkan Top Brand Award	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Periode Penelitian	35
Tabel 3.2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	42
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Citra Merek	54
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel	59
Tabel 4.9 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	60
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.14 Hasil Uji T	65
Tabel 4.15 Hasil Uji F	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	36
Rumus 3.2 Rentang Skala	41
Rumus 3.3 Uji Validitas	42
Rumus 3.4 Uji Analisis Linear Berganda.....	45
Rumus 3.5 Uji R Square.....	45
Rumus 3.6 Uji T	45