

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
GEROBAK BBP PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRATHAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Robert
140610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
GEROBAK BBP PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRATHAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Robert
140610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Robert
NPM : 140610003
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 GEROBAK BBP PADA PELANGGAN PT BATAM BANGUN PRATHAMA DI KOTA 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 di dalam 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, 27 Januari 2018

Robert
140610003

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
GEROBAK BBP PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRATHAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Robert
140610003**

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

Batam, 27 Januari 2018

**Titik Efnita, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di era persaingan yang semakin ketat ini kualitas produk dan citra merek dianggap hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Keduanya dianggap dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. PT Batam Bangun Prathama (PT BBP) yang merupakan salah satu distributor di kota Batam juga menggunakan kedua variabel tersebut untuk dapat menguasai pangsa pasar, dalam mengatasi persaingan ini PT BBP dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan menjaga citra merek yang bagus sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli produk PT BBP. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (X1) dan citra merek (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) gerobak BBP pada pelanggan PT BBP di kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah 256 pelanggan PT BBP. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode analisis data statistik dengan menggunakan SPSS versi 21. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian gerobak BBP pada pelanggan PT BBP di kota Batam. Dan secara simultan atau bersama-sama kualitas produk dan citra merek mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian gerobak BBP pada pelanggan PT BBP di kota Batam.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In this era of increasingly fierce competition the quality of products and brand image is considered very important for the survival of a company. Both are considered to affect consumer purchasing decisions. PT Batam Bangun Prathama (PT BBP) which is one of the distributor in Batam city also use these two variables to be able to master market share, in overcoming this competition PT BBP is demanded to further improve product quality and maintain good brand image so that it can influence consumer to buy PT BBP products. The purpose of this research is to know the effect of product quality (X1) and brand image (X2) on purchasing decision (Y) of BBP carts on the customer of PT BBP in Batam city. The population in this research is 256 customers of PT BBP. The sample is taken by using Simple Random Sampling with the number of samples of 100 customers. This study uses the data obtained from the results of the questionnaire distribution. This research is a quantitative research with multiple linear regression analysis model. This study uses statistical data analysis method using SPSS version 21. From the results of research indicate that the partial variable of product quality and brand image has a positive and significant influence on purchasing decision BBP carts on the customers of PT BBP in Batam city. And simultaneously or together the product quality and brand image have a positive and significant influence on purchasing decision BBP carts on the customers of PT BBP in Batam city.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan Saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pd., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang luar biasa sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Siaw Ling selaku Direktur PT Batam Bangun Prathama;
8. Para pelanggan PT Batam Bangun Prathama yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 27 Januari 2018

Robert

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Manfaat Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Teoritis	11
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1.1. Dimensi Keputusan Pembelian	12
2.1.1.2. Indikator Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2. Kualitas Produk.....	14
2.1.2.1. Konsep Kualitas Produk	16
2.1.2.2. Indikator Kualitas Produk.....	17
2.1.3. Citra Merek	19
2.1.3.1. Dimensi Citra Merek	21
2.1.3.2. Indikator Citra Merek	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Operasional Variabel	31
3.2.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	31
3.2.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi.....	33
3.3.2. Sampel.....	33

3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.	Metode Analisis Data	37
3.5.1.	Analisis Deskriptif	38
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	39
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	41
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2.	Uji Multikolonieritas.....	43
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	44
3.5.4.	Uji Pengaruh	44
3.5.4.1.	Uji Regresi Berganda.....	44
3.5.5.	Uji Hipotesis	46
3.5.5.1.	Uji T.....	46
3.5.5.2.	Uji F	47
3.5.6.	Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	48
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden	50
4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1.	Analisis Deskriptif	52
4.2.1.1.	Variabel Kualitas Produk (X1)	52
4.2.1.2.	Variabel Citra Merek (X2).....	56
4.2.1.3.	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	58
4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas Instrumen	60
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	62
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	63
4.2.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	65
4.2.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.2.4.	Hasil Uji Pengaruh	67
4.2.4.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis	69
4.2.5.1.	Hasil Uji T	69
4.2.5.2.	Hasil Uji F.....	70
4.2.6.	Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	71
4.3.	Pembahasan	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.2 Diagram <i>Normal P-P Plot Regression Standardized</i>	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Gerobak PT Batam Bangun Prathama	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Data Pelanggan Yang Membeli Gerobak BBP	33
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> pada teknik pengumpulan data	37
Tabel 3.4 Tingkat Validitas	41
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan X1.....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan X2.....	56
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Y.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.13 Hasil Uji T	69
Tabel 4.14 Hasil Uji F	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	35
Rumus 3.2 <i>Person Product Moment</i>	40
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	41
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	45
Rumus 3.5 T Hitung.....	46
Rumus 3.6 F Hitung	47
Rumus 4.1 Regresi Linear Berganda.....	67