

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT WANITA MEREK“LAURIER”
DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

VENITA RESTU AL' AMIN

19012010026/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT WANITA MEREK“LAURIER”
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :
VENITA RESTU AL' AMIN
19012010026/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT WANITA
MEREK “LAURIER” DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

VENITA RESTUAL' AMIN

19012010026/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Pada Tanggal : 30 Mei 2023

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si

NIP. 196508141991032001

Pembimbing Utama

Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M

NPT. 380121002881

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : VENITA RESTU AL' AMIN
NIM : 19012010026
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pembalut Wanita Merek Laurier di Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 5 Juni 2023

Yang Menyatakan



(VENITA RESTU AL' AMIN)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT WANITA MEREK “LAURIER” DI SURABAYA**”. Proposal skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur.

Atas tersusunnya poposal skripsiini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dan memberi arahan serta masukan kepada penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec.Tri Kartika Pertiwi,M.Si,CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universtas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.
3. Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua serta adik tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa serta nasihat kepada penulis agar senantiasa bersemangat dalam penyelesaian proposal skripsi ini
5. Sindi Astutik, Selina Riandani, Farhah Fuadah, Marta Amanda Panjaitan, Driyaningrum Hayu Pinasthi, Yuyun Septiani selaku teman penulis yang senantiasa bersama penulis dan mendengarkan keluhan kesah penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Teman teman Manajemen angkatan 2019 yang sama- sama berjuang dalam proses penyusunan skripsi guna mencapai kelulusan.

7. Monos, Dupa, Baha dan Gia selaku kucing tersayang penulis yang selalu menemani dan menghibur penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga proposal skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya

Surabaya, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2.2 Perilaku Konsumen	13
2.2.3 Citra Merek	14
2.2.3.1 Pengertian Merek	14
2.2.3.2 Tujuan dan Manfaat Merek.....	16
2.2.3.3 Pengertian Citra Merek	17
2.2.3.4 Manfaat Citra Merek (Brand Image).....	19
2.2.3.5 Indikator Citra Merek.....	19
2.2.4 Kualitas Produk.....	20
2.2.4.1 Pengertian Produk	20
2.2.4.2 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.4.3 Indikator Kualitas produk	23
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	23
2.2.5.1 Tahapan Keputusan Pembelian	25
2.2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian	27

2.3	Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1	Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.3.2	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.4	Kerangka Konseptual.....	30
2.5	Hipotesis Penelitian	31
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.1.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	34
3.2	Teknik Penentuan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	38
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	38
3.4.2	Analisis Statistik Data.....	39
3.4.2.1	Analisa Outer Model (Measurement Model)	39
3.4.2.2	Analisa Inner Model (Structural Model).....	40
3.4.2.3	Evaluasi Goodness of Fit (GoF).....	41
3.4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	42
3.4.2.5	Ukuran Sampel.....	44
	BAB 4	45
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Karakteristik Responden	46
4.2.2	Dekripsi Data Variabel.....	48
4.2.2.1	Variabel Citra Merek (X1).....	48
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	49
4.2.2.3	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	51

4.3	Analisis Data	53
4.3.1	Evaluasi Uji Outlier	53
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS	55
4.3.2.1	Outer Model (Model Pengukuran Dan Validitas Indikator)	55
4.3.2.2	Analisis Model PLS	59
4.3.2.3	Evaluasi Inner Model	60
4.3.2.4	Pengujian Hipotesis.....	61
4.4.	Pembahasan.....	62
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.	62
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67	
LAMPIRAN.....	71	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 ulasan pengguna Laurier	2
Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Logo PT KAO Indonesia	45
Gambar 4.2 Produk Laurier	46
Gambar 4.3 Outer Model Dengan Factor <i>Loading, Path Coefficient Dan R-Square</i>	59
Gambar 4.4 Inner Model dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping1</i>	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks kategori pembalut wanita periode 2019-2022.....	3
Tabel 2.1 Hasil Pra survey mengenai penggunaan pembalut wanita.....	4
Tabel 3.1 Slaka likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	48
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)	49
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian(Y).....	51
Tabel 4.5 Data Outlier	54
Tabel 4.6 <i>Outer Loadings</i>	55
Tabel 4.7 <i>Cross Loadings</i>	56
Tabel 4.8 Average variance extracted (AVE)	57
Tabel 4.9 Composite Reliability	58
Tabel 4.10 Latent Variable Correlations	58
Tabel 4.11 R Square	60
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian	71
Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Kuisioner	76
Lampiran 3 : Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier	79
Lampiran 4 : Hasil Olah PLS	83

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT WANITA
MEREK“LAURIER” DI SURABAYA**

Oleh :

VENITA RESTU AL' AMIN
19012010026

ABSTRAK

Keanekaragaman merek pembalut di Indonesia tidak hanya memperketat persaingan antar perusahaan sejenis, tetapi juga membingungkan konsumen dalam membeli produk tersebut.. Dalam penelitian ini penulis menganalisa pengaruh Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Laurier di Surabaya.

Melihat produk Laurier yang merupakan merek terkenal dan masuk dalam kategori Top Brand Index, namun mengalami perubahan setiap tahunnya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online. Accidental sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana jumlah responden adalah yang diperoleh dengan menggunakan rumus hair et. Al sebanyak 88 responden. Data tersebut diolah dengan menggunakan PLS. Penelitian ini menemukan bahwa citra merek dan kualitas produk mampu mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pembalut wanita merek Laurier di Surabaya.

Kata kunci: Citra merek ; keputusan pembelian ; kualitas produk