

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU INDOMILK DI SIDOARJO
(Studi Pada Konsumen Susu Indomilic di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

Dian Ajeng Syarifa Al Kaunaini
18012010200

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2022

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU INDOMILK DI SIDOARJO
(Studi Pada Konsumen Susu Indomilk di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**DIAN AJENG SYARIFA AL KAUNAINI
18012010200/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2022

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU INDOMILK DI SIDOARJO
(Studi Pada Konsumen Susu Indomilk di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)**

Disusun Oleh:

DIAN AJENG SYARIFA AL KAUNAINI
18012010200/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 16 September 2022**

Koordinator Program Studi Manajemen

Sulastris Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

19 SEP 2022

Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU INDOMILK DI SIDOARJO**
(Studi Pada Konsumen Susu Indomilk di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)

Yang diajukan oleh

Dian Ajeng Syarif Al Kaunaini
18012010200/FEB/EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing



Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Tanggal

Mengetahui

Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Drs. Eko Purwanto, M.Si.
NIP. 195903291987031001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Dian Ajeng Syarifah Al Kaunaini
NIM : 18012010200
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis /Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap
Keputusan Pembelian Susu Indomilk di Sidoarjo
(studi pada Konsumen Susu Indomilk di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)

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, 21 September 2022

Yang Menyatakan



(Dian Ajeng Syarifah A.K.)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan ridho serta melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga selama proses pengerjaan penelitian ini, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Susu Indomilk di Sidoarjo (Studi Pada Konsumen Susu Indomilk di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo)** dengan lancar.

Dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta selaku dosen wali penulis selama mencari ilmu dalam bangku perkuliahan di Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan pembenahan dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini.
5. Para dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran: Jawa Timur yang telah memberikan segenap ilmunya selama perkuliahan, serta seluruh staf karyawan yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

6. Mama, kakak dan adik tersayang yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan dalam kehidupan penulis.
7. Almarhum papa tercinta yang semasa hidupnya selalu ada setiap saat dalam memberikan kasih sayang dan arahan serta nasehat-nasehat baik kepada penulis.
8. Rahayu dan Icha sebagai sahabat sekolah penulis yang selalu menemani dan memberikan dukungan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Sahabat – sahabat saya “The Girls” yakni Amel, Beril, Eria, Hisanah, Niyya, Pingkan, Rhegita, Sella dan Siska, serta semua yang selalu memberi dukungan dan semangat di masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
10. Kucing – kucing saya tersayang Blacky, Becky, Tilu, Cimol dan Gemoy yang selalu menemani dan menyemangati penulis dalam proses penyusunan skripsi.
11. Kepada pihak lain yang belum saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah mengenal, menyayangi dan membantu penulis selama ini, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah Swt.

Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengarapkan kritik dan saean yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Sidoarjo, 2022

Penulis,

Dian Ajeng Syarifa Al Kaunaini
NPM.18012010200

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisa efek dari adanya citra merek (*brand image*) dan kualitas dari suatu produk terhadap keputusan konsumen dalam membeli susu Indomilk di wilayah Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan *software* Least Square (PLS) sebagai media untuk menganalisa data. Total sampel yang digunakan sejumlah 65 responden yang didapatkan dengan metode sampel bebas (*Accidental Sampling*). Kuisisioner dalam bentuk google form disebar pada responden sebagai media untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil studi dari penelitian ini memaparkan bahwa semakin baik citra merek dan kualitas produk, maka dapat menimbulkan keyakinan yang semakin baik juga dalam benak konsumen untuk memutuskan pembelian produk susu.

Kata Kunci : Citra Merek; Keputusan Pembelian; Kualitas Produk

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Tinjauan Teori.....	13
2.2.1. Pemasaran	13
2.2.2. Citra Merek	16
2.2.3. Produk.....	19
2.2.4. Kualitas Produk	22
2.2.5. Keputusan Pembelian	26
2.2.6 Hubungan Antar Variabel	30
2.3. Kerangka Konseptual	31
2.4. Hipotesis	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1 Definisi Operasional	33
3.1.2 Pengukuran Variabel	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data	36

3.3.2	Sumber Data.....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Uji Reabilitas dan Validitas	38
3.5.1	Uji Reabilitas.....	38
3.5.2	Uji Validitas	38
3.6	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
3.6.1	Teknik Analisis Data	39
3.6.2	Model Indikator Reflektif dan Formatif	40
3.6.3	Cara Kerja PLS.....	43
3.6.4	Langkah-Langkah PLS	43
3.6.5	Asumsi PLS.....	51
3.6.6	Ukuran Sampel	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Karakteristik Responden.....	53
4.2.2	Deskripsi Variabel Kepercayaan	54
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	56
4.2.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	57
4.3	Analisis Data.....	59
4.3.1	Interprestasi Hasil PLS	59
4.3.1.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	59
4.3.1.2	<i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural)	64
4.3.2.	Pengujian Hipotesis	66
4.4.	Pembahasan	67
4.4.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	67
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 PERKEMBANGAN INDUSTRI SUSU SEGAR DI INDONESIA...	4
TABEL 2.1 DATA TOP BRAND INDEX KATEGORI SUSU CAIR DALAM KEMASAN SIAP MINUM	5
TABEL 3.1 DATA PENJUALAN SUSU INDOMILK KEMASAN SIAP MINUM	6
TABEL 1.2. SKALA PENGUKURAN.....	35
TABEL 1.4. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	53
TABEL 2.4. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	54
TABEL 3.4. HASIL SKOR JAWABAN RESPONDEN INDIKATOR CITRA MEREK.....	55
TABEL 4.4. HASIL SKOR JAWABAN RESPONDEN INDIKATOR KUALITAS PRODUK.....	56
TABEL 4.5. HASIL SKOR JAWABAN RESPONDEN INDIKATOR KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	57
TABEL 4.6. OUTER LOADINGS.....	59
TABEL 4.7. CROSS LOADING.....	60
TABEL 4.8. AVERAGE VARIANCE EXTRACTTED (AVE).....	61
TABEL 4.9 COMPOSITE REALIABILITY.....	62
TABEL 4.10 LATENT VARIABEL CORRELATION.....	63
TABEL 4.11 R-SQUARE.....	64
TABEL 4.12 PATH COEFFICIENT	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.2 KERANGKA KONSEPTUAL.....	32
GAMBAR 1.3. <i>PRINCIPAL FACTOR (REFLECTIVE) MODEL</i>	41
GAMBAR 2.3 DIAGRAM JALUR <i>PARTIAL LEAST SQUARE</i>	44
GAMBAR 4.1 INNER MODEL dengan nilai signifikansi T-Statistic.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER	77
LAMPIRAN II TABEL DATA	80
LAMPIRAN III DATA KUESIONER	82