

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BAHAN BAKAR
SHELL DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Radithya Satria Wardhana
21012010296/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BAHAN BAKAR
SHELL DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

Radithya Satria Wardhana
21012010296/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BAHAN BAKAR SHELL DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

RADITHYA SATRIA WARDHANA
21012010296/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 : 1 Desember 2025**

Pembimbing Utama



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIP. 198012182024212011

**Tim Penguji
Ketua**



Dra. Ec. Kustini, M.Si., CHRA.
NIP. 196304291991032001

Anggota



Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si.
NIP. 198006122025212038

**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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Radithya Satria Wardhana
NPM : 21012010296
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 1 Desember 2025

Yang Membuat pernyataan



Radithya Satria Wardhana

NPM. 21012010296

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Bahan Bakar Shell di Surabaya”. Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Namun, berkat bimbingan, dukungan, semangat, serta doa dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koorprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Orang tua dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

7. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu membantu, memotivasi dan memberikan semangat serta kesetiaannya dalam mendampingi penulis dalam proses skripsi ini.
8. Para anggota UKM Musik Satya Palapa yang selalu memberi dukungan moral serta motivasi bagi penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan arahan dan proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan hal yang perlu disempurnakan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Surabaya, 23 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Pemasaran.....	24
2.2.2 Perilaku Konsumen	26
2.2.3 Keputusan Pembelian.....	31
2.2.4 Persepsi Kualitas Produk.....	33
2.2.5 Citra Merek.....	34
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	36
2.3.1 Hubungan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	36

2.3.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran	40
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	40
3.1.2 Pengukuran Variabel	44
3.2 Teknik Penentuan Sampel	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3.1 Jenis Data.....	47
3.4 Uji Validitas.....	49
3.4.1 Uji Validitas.....	49
3.4.2 Uji Reliabiliitas.....	50
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	50
3.5.1 Teknik Analisis Data	50
3.5.2 Cara Kerja Partial Least Square (PLS)	51
3.5.3 Langkah – Langkah Partial Least Square (PLS)	45
3.5.4 Asumsi <i>Partial Least Square</i> (PLS)	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	59
4.1.1 Profil Perusahaan.....	59

4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
4.1.3 Visi dan Misi Shell.....	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	62
4.3 Analisis Data.....	72
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
4.3.3 Pengujian Hipotesis	78
4.3.4 Pengaruh dari Masing – Masing Variabel.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Prilaku Konsumen.....	28
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	29
Gambar 2.3 Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	38
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Partial Least Square	52
Gambar 4.1 Model PLS.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia 2024	2
Tabel 1.2 Jenis Transportasi yang Dipakai Masyarakat Indonesia untuk Perjalanan Sehari-hari 2024	4
Tabel 1.3 Top Brand Index Perusahaan BBM di Indonesia.....	6
Tabel 1.4 Harga BBM di SPBU per Maret 2025	7
Tabel 3.1 Skala Likert.....	45
Tabel 4.1. Data Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.2. Data Usia Responden.....	684
Tabel 4.3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Persepsi Kualitas Produk (X1) ..	65
Tabel 4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Persepsi Citra Merek (X2).....	68
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4.6. Outer Loading	75
Tabel 4.7. Average Variance Extracted (AVE)	78
Tabel 4.8. Cross Loadings.....	80
Tabel 4.9. Construct Vailidity & Reliability.....	80
Tabel 4.10. R-Square.....	78
Tabel 4.11. Outer Loadings Bootstrapping.....	83
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Hipotesis	83
Tabel 4.13. Uji Blindfolding.....	83
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Hipotesis Bootstrapping	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	98
Lampiran II: Tabel Hasil Jawaban Responden	103

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BAHAN BAKAR
SHELL DI SURABAYA**

Oleh:

**RADITHYA SATRIA WARDHANA
21012010296/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Persaingan ketat industri bahan bakar minyak (BBM) menuntut setiap perusahaan meningkatkan kualitas produk dan citra merek untuk menarik minat konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian bahan bakar minyak Shell di Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 99 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian bahan bakar Shell di Surabaya.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Produk; Citra Merek; Keputusan Pembelian; Shell.