

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH GELAS  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**MERCHELLY BONITA SARI**  
**18012010060/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH GELAS  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**MERCHELLY BONITA SARI**  
**18012010060/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUKTEH GELAS  
DI KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**MERCHELLY BONITA SARI**  
**18012010060/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 : 26 Juli 2022**

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

**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Pembimbing Utama**

**Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.**  
**NIP. 196708182021211001**

**Mengetahui,**

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

**Prof. Dr. Svamsul huda, S.E., M.T.**

**NIP. 195908281990031001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Merchelly Bonita Sari

NPM : 18012010060

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

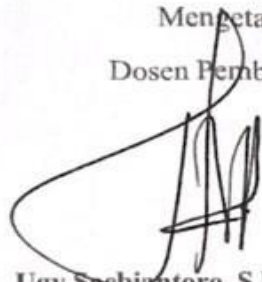
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH GELAS DI KOTA SURABAYA**

Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 08 Agustus 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



**Ugy Soehiantoro, S.E., M.M.**  
NIP. 196708182021211001

Mahasiswa



**Merchelly Bonita Sari**  
NPM. 18012010060

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH GELAS DI KOTA SURABAYA”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami. Namun berkat bimbingan, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Sulastris Irbayuni, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ugy Soebiantoro, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bekal ilmu bimbingan serta pengarahan dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Para Dosen Pengajar yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua dan keluarga yang dengan penuh kesabaran dan kasih sayang

selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam proses pembuatan Skripsi ini.

6. Teman-teman terdekat saya Melati Intan, Dynda Safitri V, Desy Ramadhan K, Selviana WSR, Indah Irawan, Ghina Aryanti B, Almira Zakkiya A, Sintya Maharani, Salwah Dwita A, Maria Kibtyya, Tasya de Jannah, Muhammad Adam Yusuf, Dimas Alif yang selalu memberi bantuan, motivasi dan semangat serta kesetiannya dalam mendampingi penulis dalam pembuatan Skripsi ini.
7. Seluruh keluarga mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan arahan dalam proses pembuatan Skripsi ini.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna memperbaiki kekurangan yang ada.

Surabaya, 24 Maret 2022

Merchelly Bonita Sari

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II .....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Tinjauan Teori .....	18
2.2.1 Kualitas Produk.....	18
2.2.2 Persepsi Harga.....	22
2.2.3 Citra Merek .....	26
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	30
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	36
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian..	36
2.3.2 Hubungan Antara Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian....	38
2.3.3 Hubungan Antara Citra Merek dengan Keputusan Pembelian .....	39
2.4 Kerangka Konseptual .....	40
2.5 Hipotesis .....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>42</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	42
3.1.1 Definisi Operasional.....	42
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	48
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi .....	49
3.2.2 Sampel.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	51

3.3.1	Jenis Data .....	51
3.3.2	Sumber Data.....	52
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4	Uji Validitas dan Reabilitas.....	52
3.4.1	Uji Validitas .....	52
3.4.2	Uji Reabilitas.....	53
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	53
3.5.1	Teknik Analisis .....	53
3.5.2	Cara Kerja PLS .....	54
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	55
3.5.4	Langkah-langkah PLS.....	56
3.6	Asumsi PLS .....	63
3.7	Ukuran Sampel .....	63
<b>BAB IV</b>	.....	<b>64</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	
4.2.1	Karakteristik Responden .....	65
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	67
4.3	Analisis Data .....	75
4.3.1	Interpretasi Hasil PLS .....	75
4.4	Hasil Pembahasan Penelitian.....	85
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 85	
4.4.2	Pengaruh Persepsi Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 85	
4.4.3	Pengaruh Citra Merek (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) ...	86
<b>BAB V</b>	.....	<b>88</b>
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perusahaan Produk Teh Dalam Kemasan Di Indonesia.....	5
Tabel 1. 2 Top Brand Index Kategori Teh Dalam Kemasan Siap Minum Tahun 2018-2021 .....	8
Tabel 4. 1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 3 Hasil jawaban responden mengenai Kualitas Produk (X1) .....	67
Tabel 4. 4 Hasil jawaban responden mengenai Persepsi Harga (X2) .....	69
Tabel 4. 5 Hasil jawaban responden mengenai Citra Merek (X3).....	71
Tabel 4. 6 Hasil jawaban responden mengenai Keputusan Pembelian (Y) .....	73
Tabel 4. 7 Composite Reliability .....	79
Tabel 4. 8 Latent Variable Correlations .....	80
Tabel 4. 9 R-Square.....	82
Tabel 4. 10 Outer Weights .....	83
Tabel 4. 11 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	84

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Grafik nilai penjualan ritel minuman ringan .....	3
Gambar 2. 1 Gambar tahap proses keputusan pembelian .....	32
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 3. 1 Langkah-langkah analisis PLS .....	56
Gambar 3. 2 Contoh Diagram Jalur untuk PLS .....	58
Gambar 4. 1 Gambar Hasil Penelitian PLS.....	81

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH GELAS  
DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

**Merchelly Bonita Sari**  
**18012010060/FEB/EM**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini menguji pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Teh Gelas Di Kota Surabaya. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek. Sedangkan Variabel Dependennya adalah Keputusan Pembelian. Metode deskriptif dan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk teh gelas di Kota Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 75 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh Kualitas suatu produk, 2) Dalam melakukan pembelian, persepsi harga berperan, 3) Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh citra suatu merek.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Persepsi Harga