

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA DI
KOTA BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Kinanti Chaerunnisa
NPM : 41183402180110



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA DI
KOTA BEKASI**

Tanggal : Rabu, 07 Februari 2024

Oleh

Kinanti Chaerunnisa

NPM : 41183402180110

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Pembimbing II



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

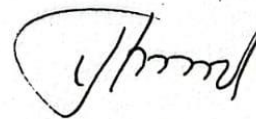
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA DI KOTA BEKASI

Tanggal : Selasa, 13 Februari 2024

Oleh

Kinanti Chaerunnisa

NPM : 41183402180110

Diuji oleh

Penguji I

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing I

Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Pembimbing II

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kinanti Chaerunnisa
NPM : 41183402180110
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
E-mail : kinantichairunisa456@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi." bebas Plagiarisme, rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan yang berlaku umum.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bekasi, 07 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



(Kinanti Chaerunnisa)

ABSTRAK

Kinanti Chaerunnisa (41183402180110)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi

xvi + 148 halaman + 25 tabel + 4 grafik + 1 Diagram + 1 Gambar+ 12 lampiran
+ 2024

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi. Populasi pada penelitian adalah seluruh konsumen Janji Jiwa kota Bekasi yang berjumlah 120 orang dan semua merupakan sampel dalam penelitian ini. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS versi 26.0. Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google form* kepada responden. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama – sama mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 45,5 % sedangkan 54,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian kopi Janji Jiwa di kota Bekasi.

Daftar Pustaka : 65 (1985 – 2023)

ABSTRACT

xvi + 148 pages + 25 tables + 4 graphs + 1 diagram + 1 image + 12 appendices+2024

Keywords: Service Quality, Product Quality, Brand Image, Purchase Decision

The purpose of this study is to examine the Influence of Service Quality, Product Quality, and Brand Image on Purchase Decisions of Janji Jiwa Coffee in Bekasi City. The population in this study is all Janji Jiwa coffee consumers in Bekasi City, totaling 120 people, all of whom are samples in this study. The researcher used a quantitative research method. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS version 26.0 program. The research method used in this study is quantitative descriptive. The data used are primary data. To determine the sample used in this study, non-probability sampling and purposive sampling techniques were used. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires online via Google Form to respondents. The results of the study indicate that service quality, product quality, and brand image have a positive and significant effect on purchase decisions. The coefficient of determination shows that these three variables together influence purchase decisions by 45.5%, while 54.5% is influenced by other factors. This study provides an important contribution to understanding the factors that influence the purchase decision of Janji Jiwa coffee in Bekasi City.

Bibliography : 65 (1985 – 2023)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa/I untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat, Karunia, serta ridho-Nya kepada penulis dan kita semua.

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya, dukungan, bantuan, bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kepada Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi
3. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak terhingga kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Staff TU Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang selalu memberikan bantuan kepada penulis untuk membuat surat informasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rasa terimakasih cinta dan bakti penulis persembahkan untuk kedua orang tua, (Ayahanda bapak Dedi Hermawan dan Ibunda Elis Sumiati), atas segala kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan do'a yang tidak pernah berkurang.
7. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.

8. Kepada kakak dan adik tercinta (Andhika Haidar Fadhilah S.Tr dan Adella Damayanti Wijaya) yang telah memberi semangat dukungan, support serta menghibur kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
9. Teruntuk teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2018 khususnya Manajemen kelas B dan kepada sahabat-sahabat perjuanganku tersayang Aminah Putri dan Laras Oksa Milandia yang telah memberikan support serta menghibur kepada penulis sehingga dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
10. Kepada semua responden, penulis mengucapkan terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis berharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyusunan skripsi ini. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Bekasi, 23 Januari 2024.

Penyusun

Kinanti Chaerunnisa

41183402180110

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR DIAGRAM DAN GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	11
1.5 Sistematika Pelaporan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2.2 Kualitas Produk.....	17
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	20
2.3 Citra Merek	21
2.3.1 Definisi Merek	21
2.3.2 Pengertian Citra Merek	22
2.3.3 Syarat- Syarat Memilih Merek.....	23
2.3.4 Cara Untuk Membangun Keunggulan Citra Merek	24

2.3.5 Faktor – faktor Pembentuk Citra Merek	25
2.3.6 Manfaat Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	25
2.3.7 Indikator Citra Merek.....	26
2.4 Keputusan Pembelian.....	26
2.4.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	26
2.4.2 Tipe Pengambilan Keputusan.....	28
2.4.3 Proses – proses Dalam Keputusan Pembelian	29
2.4.4 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	31
2.5 Peneliti Terdahulu	33
2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.1.1 Metode Penelitian	40
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.1.3 Populasi dan Sampel	41
3.1.4 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.1.5 Teknik Pengumpulan data	42
3.2 Model Instrumen Penelitian	43
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X_1)	44
3.2.2 Kualitas Produk (X_2).....	45
3.2.3 Citra Merek (X_3)	45
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y)	46
3.3 Teknik Analisis Data	47
3.3.1 Metode Analisis Deskriptif	47
3.3.2 Uji Instrumen	47
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.3.5 Uji Penelitian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Singkat Kopi Janji Jiwa Jilid 389 di Kota Bekasi	55
4.1.2 Visi dan Misi Kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 389 Bekasi	56

4.2 Uji Kualitas Data.....	56
4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas.....	56
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.3 Deskripsi Data Responden	61
4.4 Deskripsi Variabel.....	63
4.4.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	63
4.4.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X_2).....	65
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Citra Merek (X_3)	68
4.4.4 Deskripsi Data Keputusan Pembelian (Y)	70
4.4.5 Deskripsi Hasil Uji Statistik.....	73
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.1 Uji Normalitas.....	74
4.5.2 Uji Multikolinearitas	75
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.7 Uji Penelitian Hipotesis	79
4.7.1 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	79
4.7.2 Uji Signifikan Secara Bersama - Sama atau Anova (Uji F)	80
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.8 Pembahasan.....	84
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	84
4.8.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	86
4.8.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	87
4.9 Kelemahan Penelitian	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Saran	91
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	91
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA	94

LAMPIRAN.....	100
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Penilaian Konsumen Pada Kualitas Produk Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	5
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Penilaian Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	6
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Penilaian Konsumen Pada Citra Merek Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi.....	8
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Seberapa Kuat Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Bekasi	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2)	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Merek (X3)	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 4. 6 Data Karakteristik Responden Penelitian	61
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Kualitas Produk (X2)	66
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Citra Merek (X3).....	69
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)	71
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov.	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).	77
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikan Secara Bersama- sama (Uji F)	81
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).	81

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik	83
--	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Grafik Top Brand Index untuk kategori kedai kopi 2020 – 2023	3
Grafik 1. 2 Pendapatan Penjualan Kedai Kopi Janji Jiwa Juli 2022 – Juni 2023	4
Grafik 4. 1 Hasil Uji Normal Probability Plot	75
Grafik 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	77

DAFTAR DIAGRAM DAN GAMBAR

Diagram

Diagram 2. 1.....	35
-------------------	----

Gambar

Gambar 2. 1 Tahap Pengambilan Keputusan.....	29
--	----

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA DI KOTA BEKASI

ORIGINALITY REPORT

28%	15%	8%	27%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	26%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	<1%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%
4	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1%
5	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	<1%
6	m.growingscience.com Internet Source	<1%
7	Submitted to Sogang University Student Paper	<1%
8	jurnal.itbsemarang.ac.id Internet Source	<1%