

**PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI
KASUS PADA KONSUMEN ROTI IMESA BAKERY
PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**GRASSIA INDAH SORAYA
NPM 0617 3060 1150**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2020

**PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI
KASUS PADA KONSUMEN ROTI IMESA BAKERY
PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**GRASSIA INDAH SORAYA
NPM 0617 3060 1150**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II**

Pembimbing I


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**


**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grassia Indah Soraya
NPM : 061730601150
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Prouk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Roti Imesa Bakery Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan laporan akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan laporan akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 10 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


**METERAI
TEMPEL**
6020CAHF679556167
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Grassia Indah Soraya

NPM 061730601150

LEMBAR PENGESAHAN

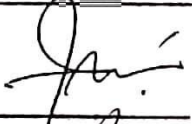


Nama : Grassia Indah Soraya
NPM : 061730601150
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Prouk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Roti Imesa Bakery Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis

Tanggal: 1 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Ketua		
2.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		
3.	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota		

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

If you believe in something, believe it completely, implicitly and without a doubt. (Penulis)

“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa” (Arthur Ashe)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua orang tuaku tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Dosen dan staff*
jurusan administrasi bisnis
- *Teman seperjuangan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya , penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “**Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Prouk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Roti Imesa Bakery Palembang)**”. Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang Diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis Progran Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan Laporan Akhir sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, papa (M. Thomas Irianto, B.Sc., S.E) dan mama (Mardhiah) yang telah membesarkan, mendidik dan menyayangi saya sampai detik ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Pihak pengelola Imesa Bakery Palembang yang telah bersedia mengizinkan saya melakukan penelitian.
8. Ibu Muliana Lais selaku Pemilik Toko Imesa Bakery yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Imesa Bakery.
9. Teman-teman kelas 6 NF Administrasi Bisnis 2017 yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
10. M. Reza Willy Putra, S.Tr.Par yang selalu memberi saya semangat serta bantuan dan motivasi untuk terus belajar dan membaca literatur.

11. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap kepada Allah SWT agar memberikan imbalan kepada mereka yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh citra merek dan kualitas produk di Imesa Bakery Palembang terhadap Keputusan Pembelian, data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner ke 125 responden dan diolah menggunakan SPSS for versi 22, setelah itu data tersebut dianalisis menggunakan metode tes validitas, tes reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda, melalui jawaban responden peneliti mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek (*brand image*) dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian, hasil ini dibuktikan dgn nilai koefisien determinasi sebesar 0,684 atau 68,4% sedangkan sisanya 0,314 atau 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel citra merek dan kualitas produk, kemudian dari kedua variabel tersebut kualitas produk yg dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linier berganda $Y = -0,695 + 0,160 X_1 + 0,472 X_2 + e$ hal ini berarti jika terjadi peningkatan kualitas produk 1 maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0,472 atau 47,2%. Penulis menyatakan kepada pihak manajemen Imesa Bakery Palembang untuk meningkatkan kualitas produk dari Imesa Bakery meliputi segala sesuatu yg mampu memenuhi kebutuhan suatu produk sesuai dgn standar yang telah ditetapkan.

Keyword: *Citra Merek (brand image), Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of brand image and product quality at Imesa Bakery Palembang on purchasing decisions, the data used through questionnaires to 125 respondents and processed using SPSS for version 22, after which the data were analyzed using the validity test method, test reliability, and multiple linear regression analysis, through the respondents' answers, the researcher knows how much influence the brand image and product quality have on purchasing decisions, this result is evidenced by the coefficient of determination of 0.684 or 68.4% while the rest is 0.314 or 31.6 % is influenced by other variables outside the brand image and product quality variables, then from these two variables the dominant product quality influences purchasing decisions, this can be seen from the results of multiple linear regression $Y = -0.695 + 0.160 X_1 + 0.472 X_2 + e$ this means that if there is an increase in product quality 1 then decision n purchases will increase by 0.472 or 47.2%. The author states to the management of Imesa Bakery Palembang to improve the quality of products from Imesa Bakery includes everything that is able to meet the needs of a product according to predetermined standards.

Keyword: Brand Image, Product Quality, Purchase Decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penulisan	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Sumber Data	7
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	8
1.5.5 Teknik Sampling ..	10
1.5.6 Variabel Penelitian.....	10

1.5.7 Kerangka Pemikiran.....	11
1.5.8 Hipotesis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	21
2.2 Bauran Pemasaran	22
2.3 Kuliner	23
2.3.1 Pengertian Kuliner	23
2.4 Citra Merek (<i>brand image</i>)	23
2.4.1 Pengertian Citra Merek	23
2.4.2 Dimensi Citra Merek.....	24
2.5 Kualitas Produk.....	25
2.5.1 Pengertian Kualitas Produk.....	25
2.5.2 Dimensi Kualitas Produk.....	26
2.6 Keputusan Pembelian.....	27
2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	27
2.6.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	28
2.6.3 Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	30

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Imesa Bakery	32
3.2 Visi, Misi dan Motto Imesa Bakery	33
3.2.1 Visi.....	33
3.2.2 Misi.....	33
3.2.3 Motto.....	33
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	33
3.3.1 Struktur Organisasi Imesa.....	33
3.3.2 Pembagian Tugas Imesa Bakery.....	34
3.4 Profil Responden.....	36
3.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
3.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
3.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir	38
3.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
3.4.5 Frekuensi Pembelian.....	40
3.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden	41

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil	44
4.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian	44
4.1.1.1 Uji Validitas	44
4.1.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.1.2 Uji Hipotesis	49
4.1.2.1 Uji t (Uji Parsial)	49
4.1.2.2 Uji F (Uji Simultan)	51
4.1.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.1.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Uji Validitas.....	57
4.2.1.1 Uji Validitas.....	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.2.2 Uji t (Uji Parsial) dan Uji F (Uji Simultan).....	57
1.2.2.1 Uji t (Uji Parsial).....	58
1.2.2.2 Uji F (Uji simultan).....	59
4.2.3 Koefisien Determinan (R^2).....	59
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Imesa Bakery	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Merek Roti yang ada di Kota Palembang	3
Tabel 1.2 Operasional Variabel	13
Tabel 1.3 Pengukuran Variabel dengan Skala Likert.....	15
Tabel 3.1 Karakteristik Respdnen berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.2 Karakteristik Respdnen berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.3 Karakteristik Respdnen berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 3.4 Karakteristik Respdnen berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 3.5 Karakteristik Respdnen berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X ₁)	41
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X ₂)	41
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X ₁)	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X ₂).....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji t (Parsial)	50
Tabel 4.6 Hasil Uji F (Simultan)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	53
Tabel 4.8 Interpretasi Koefisien Korelasi	54

Halaman

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan SPSS