

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA THE COFFEE BEAN AND TEA LEAF
MALL ARTHA GADING**

Oleh

Nama : STANLEY

NIM : 23120049

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JUNI 2016

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

©

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA THE COFFEE BEAN AND TEA LEAF MALL ARTHA GADING

Diajukan Oleh:

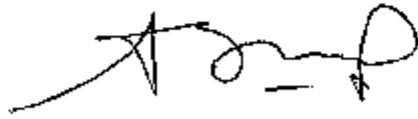
Nama : STANLEY

NIM : 23120049

Jakarta, 21 Juni 2016

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2016



ABSTRAK

Stanley / 23120049 / 2016 / Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Saat ini usaha bisnis kedai kopi semakin banyak bermunculan, khususnya di Jakarta dengan hadirnya berbagai kedai kopi lokal maupun asing. Salah satu kedai kopi asing yang terkenal adalah The Coffee Bean and Tea Leaf, yaitu kedai kopi asal Amerika Serikat yang berhasil masuk ke Indonesia melalui sistem waralaba.

Kedai kopi semakin diminati karena dinilai mengikuti trend atau gaya hidup masyarakat di Jakarta dan cenderung menjadi pilihan bagi masyarakat untuk bersantai, mengerjakan tugas ataupun bertemu rekan bisnis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator-indikator dari citra merek, harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Obyek dari penelitian ini adalah The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dan untuk penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (Structural Equation Modelling) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0.

Output yang dihasilkan WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan tidak terbukti berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah citra merek terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan tidak terbukti berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

ABSTRACT

© Stanley 23120049 / 2016 / Analysis of The Influence of Brand Image, Price, and Service Quality Towards Purchase Decision at The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Currently business establishment of coffee shop are popping up, especially in Jakarta with the presence of various foreign and local coffee shops. One of the foreign coffee shop that quite famous is The Coffee Bean and Tea Leaf, which is a coffee shop from the United States that made it into Indonesia through a franchise system.

Coffee shop becomes favorite one due to follow trend or lifestyle of people in Jakarta and tend to be an option for people to relax, work, or met business associates. Therefore, researcher interested to conduct a research entitled Analysis of The Influence of Brand Image, Price, and Service Quality Towards Purchase Decision at The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading.

The theories that used to support this research were the definitions of brand image, service quality and purchase decision along with their indicators.

Object of this research is The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading. This research used a questionnaire for collecting data and non-probability sampling with judgment sampling technique. The procedure used to test the model and data processing was Structural Equation Modelling (SEM) using WarpPLS 5.0.

Output produced WarpPLS 5.0 showed that brand image had positive and significant influence on purchase decision, price had positive and significant influence on purchase decision, and service quality not proved influence on purchase decision.

The conclusion of this research were brand image proved positive and significant influence on purchase decision, price proved positive and significant influence on purchase decision, and service quality not proved influence on purchase decision.



KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena kasih dan anugrah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada The Coffee Bean and Tea Leaf Mall Artha Gading”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua peneliti yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungan moral agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing yang sangat baik dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan wawasan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan S-1 (Strata Satu).
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Yanni Dian Alfionita, terima kasih atas waktu, motivasi, dan nasehat yang selalu diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.



6. Sahabat-sahabat S.A yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan hiburan dan sangat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi yaitu: Andrew Johanes, Brahma Duta, Christovorus Haryono Wijaya, Ciputra Pangestu, Farlin Fernando, Joshua Laurentius, Jeremia Samuel, Jonathan Sijabat, Kevin Andrianus, Timothy Saikyu Chris Sirait, dan Yosua William.

Sahabat-sahabat peneliti di Universitas Kwik Kian Gie School of Business yang selalu peduli, memberikan dukungan moral dan berbagai saran dalam penyusunan skripsi ini yaitu: Albert Setiaputra, Andreas Pangestu, Bayu Buana, Hanzel Frederick, Jeffi, Kelvin Hendison, Lina Chandrawati, dan Ronny Riwanto.

Sebuah pihak lain yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki kekurangan, namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membacanya.

Jakarta, Juni 2016

Stanley

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

DAFTAR ISI

(C) Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Identifikasi Masalah	5
Batasan Masalah	6
Batasan Penelitian	6
Rumusan Masalah	6
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Keputusan Pembelian	8
2. Citra Merek	11
3. Harga	14
4. Kualitas Pelayanan	15

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Objek Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
B. Analisis Deskriptif	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas	46
3. Profil Responden	47
4. Analisis Variabel-Variabel	51
5. Penilaian Model <i>Fit</i>	58
6. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.....	59
C. Hasil Penelitian	61
D. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Top Brand Award	4
Tabel 1 Penelitian Terdahulu Variabel Citra Merek	18
Tabel 2 Penelitian Terdahulu Variabel Harga	19
Tabel 3 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan	20
Tabel 1 Indikator dan Item Pertanyaan Keputusan Pembelian.....	26
Tabel 2 Indikator dan Item Pertanyaan Citra Merek	26
Tabel 3 Indikator dan Item Pertanyaan Harga.....	27
Tabel 4 Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 5 Skala Likert	29
Tabel 6 Skor Rentang Skala	33
Tabel 1 Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian	44
Tabel 2 Pengujian Validitas Variabel Citra Merek	45
Tabel 3 Pengujian Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Persentase Responden Yang Pernah Berkunjung dan Membeli.....	48
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.10 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Satu Bulan Terakhir.....	51
Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Keputusan Pembelian.....	52
Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Citra Merek	53
Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Harga.....	55
Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Kualitas Pelayanan.....	57

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.15 Hasil Evaluasi Model Struktural 58

Tabel 4.16 Pengaruh Antar Variabel Independen dan Dependen 60

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

(C)

Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo The Coffee Bean and Tea Leaf	38
Gambar 4.2 Classic Caesar Salad.....	41
Gambar 4.3 Beef Brisket Open Sandwich.....	42
Gambar 4.4 Chocolate Fudge Cake	42
Gambar 4.5 Caramel Ice Blended.....	43
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	59

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- . Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

©

Lampiran 1

Kuesioner

70

Lampiran 2

Data Kuesioner Responden.....

74

Lampiran 3

Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

78

Lampiran 4

Hasil Pengolahan Data Dengan WarpPLS 5.0

84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Lampiran 1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie