



# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN TOKOPEDIA DI JAKARTA

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.

Oleh:

Nama : Fengky Liu

NIM : 25180131

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**APRIL 2022**



## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN TOKOPEDIA DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Fengky Liu

NIM : 25180131

Jakarta, 12 April 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

© Hak Cipta dimiliki 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

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN TOKOPEDIA DI JAKARTA

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Fengky Liu**

**NIM : 25180131**

**Jakarta, 12 April 2022**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**

**(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Barang 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.



## ABSTRAK

Fengky Liu / 25180131 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia di Jakarta/ Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Dalam perkembangan dunia ekonomi, budaya dan juga teknologi saat ini yang berkembang dengan cukup pesat dari tahun ke tahun membuat persaingan semakin ketat di mana setiap perusahaan berlomba-lomba untuk mencari pelanggan dengan berbagai macam strategi. Untuk dapat memenangkan persaingan yang ketat di pasar, faktor-faktor seperti kualitas layanan, citra merek merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen. Dengan kualitas layanan yang baik setiap perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik dan dapat mempengaruhi minat beli konsumen. Dengan citra merek yang baik di mata masyarakat maka dapat mempengaruhi persepsi konsumen dan dapat meningkatkan minat beli konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan, dan citra merek terhadap minat beli konsumen Tokopedia di Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, citra merek, dan minat beli. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan citra merek sebagai variabel independen dan minat beli sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah Tokopedia. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 128 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Minat Beli.

## ABSTRACT



Fengky Liu / 25180131 / 2022 / *The Influence of Service Quality and Brand Image on Tokopedia Consumers Buying Interest in Jakarta/ Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

*In the current development of the world of economy, culture and technology, which is developing quite rapidly from year to year, the competition is getting tougher where every company is competing to find customers with various strategies. To be able to win the intense competition in the market, factors such as service quality, brand image are important things that can influence consumer buying interest. With good service quality, every company can provide good service to consumers and can influence consumer buying interest. With a good brand image in the eyes of the public, it can influence consumer perceptions and can increase consumer buying interest. Therefore, the authors are interested in conducting research on service quality, and brand image on the buying interest of Tokopedia consumers in Jakarta.*

*The theory used to support this research is the theory of service quality, brand image, and buying interest. In this study, service quality and brand image as independent variables and purchase intention as the dependent variable.*

*The object of this research is Tokopedia. The data collection technique used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 128 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 7.0 software.*

*The results of this study indicate that service quality and brand image have a positive and significant effect on buying interest.*

*The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a positive and significant effect.*

**Keywords:** *Service Quality, Brand Image, Buying Interest.*

Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh isi karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini berhasil di selesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia di Jakarta” Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Maka dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala petunjuk, bimbingan dan bantuannya kepada :

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan – masukan yang berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School Of Business yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan proses kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan dan doa kepada penulis.
5. Matthew Devin, James Agata Rusli, Andreas Hadiwijaya, dan Kevin Santoso selaku sahabat terdekat penulis dan beberapa teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis.



Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran yang baik demi perkembangan positif bagi penulis. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak pembaca dan penulis.

Jakarta, April 2022

Penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.







C. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**DAFTAR TABEL**

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4 .....	23
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5 .....	23
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan .....	27
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Citra Merek .....	28
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Minat Beli .....	29
Tabel 3.4 Batasan Skor Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	31
Tabel 4.1 Persentase responden berdasarkan pengalaman melakukan pembelian di Tokopedia dalam satu bulan terakhir .....	40
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta .....	41
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Citra Merek.....	42
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Variabel Minat Beli .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45



Tabel 4.10 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.11 Skor Rata-rata Variabel Citra Merek .....	49
Tabel 4.12 Skor Rata-rata Variabel Minat Beli .....	50
Tabel 4.13 Hasil Evaluasi Model Struktural.....	51
Tabel 4.14 Pengaruh Antar Variabel .....	54

**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

Gambar 1.1	Peta Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2	Logo Tokopedia .....	3
Gambar 1.3	Tangkapan Layar Ulasan Konsumen Tokopedia.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 4.1	Logo Tokopedia .....	39
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Hipotesis .....	53

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	62
Lampiran 2 Data Kuesioner .....	66
Lampiran 3 Hasil Output .....	77
1. Uji Validitas .....	77
2. Uji Reliabilitas .....	78
3. Profil Responden.....	78
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel .....	80
5. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	92
6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	93
7. Pengaruh antar Variabel.....	93

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.