

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN DI
MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : Maya Florensia

NIM : 20209142

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 2023

© 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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN DI MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

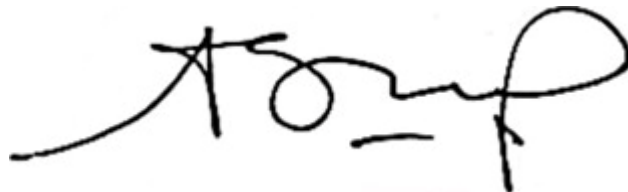
Nama : Maya Florensia

NIM : 20209142

Jakarta, 15 Maret 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



ABSTRAK

Maya Florensia / 20209142 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Perkembangan teknologi dan pandemi telah membawa dampak bagi kehidupan manusia termasuk dunia usaha saat ini. Dengan semakin maraknya pelaku usaha yang terjun ke bidang usaha gerai kopi mengakibatkan persaingan yang semakin meningkat di antara mereka. Para pelaku usaha dituntut untuk terus berinovasi menyiapkan strategi memenangkan konsumen dalam menjual produk dan jasanya. Pelaku usaha wajib memahami kekuatan internalnya seperti produk (jenis & kualitas), harga dan strategi pemasaran yang efektif serta efisien dengan orientasi kepuasan konsumen sehingga dapat tetap bertahan (*exist*) di pasar. Faktor-faktor seperti kualitas layanan dan citra merek merupakan suatu hal yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Teori yang peneliti gunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, citra merek dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan citra merek merupakan variabel independen serta keputusan pembelian merupakan variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan Kopi Kenangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan cara penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada 70 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling* prosedur yang digunakan untuk melakukan pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*structural equation model*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Maya Florensia / 20209142 / 2023 / *The Effect of Service Quality and Brand Image on Purchasing Decision of Kopi Kenangan in Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Technological developments and the pandemic have had an impact on human life, especially in business industries. The increased number of business owner who are involved in the coffee shop business make the competition between them tougher. Business owners are required to continue to innovate in preparing strategies to win over consumers in selling their products and services. Business owners must understand their internal strengths such as product (type & quality), price, effective and efficient marketing strategies with a customer satisfaction orientation so that they can survive (exist) in the market. Factors such as service quality and brand image are important in influencing consumer purchasing decisions. Therefore, writer wants to conduct research to determine the effect of service quality and brand image on purchasing decisions of Kopi Kenangan at Kelapa Gading Mall, North Jakarta.

The theory that writer use to support this research is the theory of service quality, brand image and purchase decisions. In this study, service quality and brand image are the independent variables and purchasing decisions are the dependent variables.

The object of this research is Kopi Kenangan service. The data collection technique used in this study is by distributing questionnaires via Google form to 70 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used to test the model and data processing is a structural equation model using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that service quality and brand image have a positive and significant effect on purchasing decisions.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses are proven to have a positive and significant influence.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Purchase Decision



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara” dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang wajib dipenuhi agar dapat mencapai gelar sarjana gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai waktu tanpa adanya dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya pada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga, perhatian dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulisan dari awal hingga akhir masa kuliah.
4. Mama dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendukung, memberikan semangat serta mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.





5. Sahabat-sahabat penulis Anyes, Nadya, Ano, Firman, Angel Mama Sepi dan Arya yang memberikan dukungan, menginspirasi penulis dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Rekan kerja penulis Mbak Susi, Riska, Jihan yang selalu menghibur penulis selama melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat positif serta membangun sehingga menjadi lebih baik di masa mendatang. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Maret 2023

Penulis

Maya Florensia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
3. Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
2. Citra Merek (X2)	Error! Bookmark not defined.



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



3.	Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
D.	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	Error! Bookmark not defined.
2	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
4.	Penilaian <i>Overall Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
5	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran umum objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1	Presentase Responden Yang Pernah Melakukan Pembelian Kopi Kenangan Di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.....	Error! Bookmark not defined.
2	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3	Analisis Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Analisis Variabel	Error! Bookmark not defined.
5	Penilaian <i>Model Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
6	Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1	Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2	Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
4	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
1	Bagi Kopi Kenangan.....	Error! Bookmark not defined.
2	Bagi Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu Ketiga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu Keempat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu Kelima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Alternatif Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Rentang Skala.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Presentase Responden Yang Pernah Melakukan Pembelian Kopi Kenangan Di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia Responden.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Variabel Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Hasil Evaluasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Konsumsi Kopi di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2	8 Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia Tahun 2020....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3	Perbedaan Persentase Kopi yang Diekspor Indonesia...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 4	Pangsa Pasar Kopi Siap Minum di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 5	Daftar Kedai Kopi Modern di Indonesia Tahun 2019 ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 6	Kedai Kopi Lokal Terfavorit.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1	kerangka pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1	Logo Kopi Kenangan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.



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.....	65
LAMPIRAN 2 Data Kuesioner	68
LAMPIRAN 3 Hasil Output.....	80

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.



© 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.