



PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP

KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PELUMAS ROYAL DUTCH

SHELL.PLC DI DEPOK, JAWA BARAT

Diajukan oleh :

Nama : Dharma Karunia

NIM : 28219085

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

MARET 2024

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



PENGESAHAN

PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PELUMAS ROYAL DUTCH SHELL.PLC

DI DEPOK, JAWA BARAT

Diajukan oleh :

Nama : Dharma Karunia

NIM : 28219085

Jakarta, 14 Maret 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M. M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2024



ABSTRAK

Dharma Karunia / 28219085 / 2024 / Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelumas Royal Dutch Shell.plc di Depok, Jawa Barat / Pembimbing : Ir. Dergibson Siagian, M.M

Keputusan pembelian adalah proses dimana terdapat kegiatan konsumen yang terjadi sebelum terjadinya proses transaksi pembelian dan pemakaian produk. Keputusan pembelian merupakan kunci sukses dalam membantu perusahaan untuk meraih tujuan perusahaan. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah kendaraan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Melalui penelitian ini, peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, namun dikarenakan adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya meneliti faktor tingkat keputusan pembelian konsumen produk pelumas Shell dengan variable *Brand Image*, dan Kualitas Produk pelumas Shell.

Brand Image adalah gambaran yang digunakan produsen untuk menyampaikan pesan tentang apa yang dijual oleh produsen kepada konsumen. Dengan adanya citra yang kuat secara akurat akan menggambarkan apa yang dijual perusahaan. Kualitas produk sebagai karakteristik suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Jika semakin tingginya kualitas suatu produk, maka akan berdampak baik kepada penilaian dan kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Depok, Jawa Barat, yang pernah menggunakan produk pelumas Shell. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik komunikasi dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara elektronik menggunakan *Google Form* kepada 127 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *snowball sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 8.0 dan SPSS ver. 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kesimpulan dan saran yang dapat saya sampaikan dari penelitian ini diantaranya bagi pihak perusahaan, dengan mempertahankan serta meningkatkan *Brand Image* dan Kualitas Produk serta meningkatkan kualitas *durability* yang lebih baik lagi. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang bermanfaat bagi banyak khalayak dan peneliti lainnya.

Kata Kunci : *Brand Image*, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

Dharma Karunia / 28219085 / 2024 / The Influence of Brand Image and Product Quality on Purchasing Decisions for Royal Dutch Shell.plc Lubricant Products in Depok, West Java / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M

Purchasing decisions are processes where there are consumer activities that occur before the purchase transaction process and product use occur. Purchasing decisions are the key to success in helping companies achieve company goals. Indonesia is a country that has an increasing number of vehicles every year. Through this research, the researcher wants to analyze the factors that influence purchasing decisions, but due to limitations in conducting this research, the researcher limits this research to only examining factors at the level of consumer purchasing decisions for Shell lubricant products with the Brand Image variable, and Shell lubricant product quality.

Brand Image is an image used by producers to convey messages about what the producer is selling to consumers. Having a strong image will accurately depict what the company sells. Product quality is a characteristic of a product or service that corresponds to its ability to satisfy consumer needs. If the quality of a product is higher, it will have a positive impact on customer assessment and satisfaction.

The object of this research is people living in Depok, West Java, who have used Shell lubricant products. The data collection technique used was a communication technique using a questionnaire distributed electronically using Google Form to 127 respondents. The sampling technique used was a non-probability sampling technique using a snowball sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 8.0 and SPSS ver. 25.

The results of this research show that Brand Image has a positive and significant effect on Purchasing Decisions, while Product Quality has a positive and significant effect on Purchasing Decisions.

The conclusions and suggestions that I can convey from this research include for the company, by maintaining and improving the Brand Image and Product Quality as well as improving the quality of durability to be even better. Meanwhile, future researchers are expected to be able to develop other variables that are useful for many audiences and other researchers.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Purchasing Decisions

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.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelumas Royal Dutch Shell.plc di Depok, Jawa Barat”. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan laporan skripsi ini, terdapat banyak kendala yang dihadapi peneliti, akan tetapi pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikannya berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang meluangkan waktu dan memberikan bekal ilmu dalam membantu menyelesaikan proposal penelitian ini;
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu kepada peneliti selama menempuh studi;
3. Orang tua dan keluarga peneliti yang senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti sampai saat ini;
4. Teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sampai saat ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga terbilang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat membangun akan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan proposal skripsi ini. Peneliti juga ingin meminta maaf apabila terdapat kesalahan kata atau kalimat yang kurang berkenan



dalam penyusunan proposal skripsi ini. Peneliti berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang terlibat.

Jakarta, Maret 2024

Peneliti,

(Dharma Karunia)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Brand Image</i> (Citra Merek)	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Produk.....	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 <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	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. Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.



2. Variabel Independen	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	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3. Skala <i>Likert</i>	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 Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1. Persentase Responden Berdasarkan Pernah Membeli Produk Pelumas Shell dan Berdomisili di Depok	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 Model <i>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.
BAB V Simpulan dan Saran.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i>	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Profil Reponden	Error! Bookmark not defined.
4. Statistik Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
5. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	Error! Bookmark not defined.
6. Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
7. Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.

a. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.

b. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.

c. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.

d. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.

e. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal internasional bereputasi.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Indikator <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Menggunakan Produk Pelumas Shell dan Berdomisili di Depok, Jawa Barat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X1)..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Skor Rata – Rata Variabel <i>Brand Image</i> (X1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Produk (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Skor Rata – Rata Variabel Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Evaluasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

© 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 Pertumbuhan Jumlah Kendaraan di Jakarta Tahun 2017 - 2021 **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 1.2 Pandangan Konsumen Terhadap *Brand Image* Pelumas Shell..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 1.3 Pandangan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Pelumas Shell..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Royal Dutch Shell.plc (Shell) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i>	Error! Bookmark not defined.
1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3 Profil Reponden	Error! Bookmark not defined.
4 Statistik Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
5 Hasil Evaluasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
6 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
7 Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.