



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
ELEKTRONIK WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi pada Produk Mixue di Kota Bogor)

SKRIPSI

RAFLI ARJUNA 1910111204

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rafli Arjuna Kusumanegara

NIM : 1910111204

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2023
Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah postage stamp is placed over the signature. The stamp features a portrait of a figure and the number '10000'. The signature is written in black ink over the stamp.

Rafli Arjuna Kusumanegara

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafli Arjuna Kusumanegara
NIM : 1910111204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Elektronik Word of Mouth
terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Pada Produk Mixue di Kota Bogor)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. .

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juni 2023
Yang menyatakan,



Rafli Arjuna Kusumanegara

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
ELEKTRONIK WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE
(STUDI PADA PRODUK MIXUE DI KOTA BOGOR)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Rafli Arjuna Kusumanegara 1910111204

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 5 Juli 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



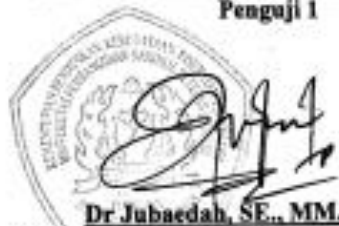
Dr. Miguna Astuti, S.Si MM, CPM
Ketua Penguji



Dr. Alfatih Sikki Mangabarani, SE., M.Si
Penguji 1



Drs. Nobelton, MM
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2023

ABSTRAK

Saat ini penjualan minuman beku di Indonesia terindikasi adanya perubahan seiring berjalannya waktu, bersifat fluktuatif dari tahun ke tahun, disamping itu Indonesia mnejadi nomor satu sebagai negara yang mengkonsumsi minuman beku dan *ice cream* terbanyak di Asia Tenggara, Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, lakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Keputusan pembelian dipengaruhi oleh variable Kualitas Produk, Citra Merek, dan Elektronik Word of Mouth. Dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel non-probability sampling dan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online dan offline kepada calon responden. Alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS 3.0.0 . Lebih lanjut hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan Elektronik Word of Mouth tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, EWOM, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Currently frozen beverage sales in Indonesia are indicated to change over time, fluctuating from year to year, besides that Indonesia is number one as a country that consumes the most frozen drinks and ice cream in Southeast Asia, This study is a quantitative study, conduct aims to find out whether the variable Purchasing decision is influenced by Product Quality variables, Brand Image, and Electronic Word of Mouth. By using non-probability sampling techniques and purposive sampling methods. Data collection is carried out by distributing questionnaires online and offline to prospective respondents. The analysis tool used is SmartPLS 3.0.0. Furthermore, the results obtained from this study show that product quality variables and brand image have a significant influence on purchasing decisions. Electronic Word of Mouth has no significant effect on purchasing decisions

Keywords : Product Quality, Brand Image, EWOM, Purchasing Decision



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 05 Juli 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rafli Arjuna Kusumanegara

No.Pokok Mahasiswa : 1910111204

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Elektronik word of mouth terhadap keputusan pembelian (studi pada produk mixue di kota bogor)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2023

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosdi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Elektronik Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mixue di Bogor”** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan usulan penelitian ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga usulan penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan birokrasi terkait dengan proses awal pendaftaran usulan penelitian sampai selesai.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
4. Bapak Drs. Nobelson. MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun usulan penelitian ini.
5. Seluruh teman peneliti yang telah memberikan ilmu secara akademis dan juga dukungan yang tidak henti-hentinya pada saat penulisan ini ditulis.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan usulan penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Jakarta, 8 Maret 2023

Rafli Arjuna Kusumanega

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Landasan Teori.....	7
II.1.1 Manajemen Pemasaran	7
II.1.2 Keputusan Pembelian	8
II.1.3 Kualitas Produk	13
II.1.4 Citra Merek.....	16
II.1.5 Elektronik Word of Mouth	19
II.2 Hasil penelitian terdahulu	22
II.3 Model Penelitian	31
II.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian.....	31
II.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	32
II.3.3 Pengaruh Elektronik Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian	32
II.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
III.1.1 Definisi Operasional.....	34

III.1.2 Pengukuran Variabel	36
III.2 Populasi dan Sampel.....	37
III.2.1 Populasi	37
III.2.2 Sampel.....	37
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.3.1 Jenis Data	38
III.3.2 Sumber Data.....	38
III.3.3 Pengumpulan Data	39
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	40
III.4.1 Analisis Deskriptif.....	40
III.4.2 Analisis Inferensial.....	41
III.5 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
IV.1 Objek Penelitian	49
IV.2 Deskriptif Data Penelitian	52
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	54
IV.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	54
IV.3.2 Analisis Inferensial	58
IV.3.3 Uji Hipotesis	66
IV.4 Pembahasan	68
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	68
IV.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	69
IV.4.3 Pengaruh Elektronik Word Mouth terhadap Keputusan Pembelian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
V.1 Simpulan	73
V.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 2. Pengukuran Variabel	36
Tabel 3. Skala Likert	39
Tabel 4. Kisi-kisi Instrument.....	39
Tabel 5. Interpretasi Indeks Jawaban Responden	41
Tabel 6. Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	46
Tabel 7 Responden menurut jenis kelamin.....	53
Tabel 8. Responden menurut usia.....	53
Tabel 9. Tabel indeks.....	54
Tabel 10. Analisis responden terhadap keputusan pembelian.....	54
Tabel 11. Analisis Responden terhadap Kualitas Produk.....	55
Tabel 12. Analisis Responden terhadap Citra Merek	56
Tabel 13. Analisis Responden terhadap Elektronik Word of Mouth	57
Tabel 14. Hasil Pengujian Outer Loadings.....	61
Tabel 15. Cross Loadings	63
Tabel 16. Hasil Average Variance Extracted	64
Tabel 17. Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 18. Table R-Square.....	65
Tabel 19. Q-Square.....	66
Tabel 20. Hasil Pengujian Signifikansi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pasar Minuman Boba di Asia Tenggara.....	1
Gambar 2 Data penjuala Es Krim Makanan Penutup di Indonesia	2
Gambar 3 Proses Keputusan Pembelian.....	9
Gambar 4. Model Penelitian.....	33
Gambar 5. Langkah-langkah PLS	42
Gambar 6 Bentuk Outer Model	43
Gambar 7 Bentuk Inner Model.....	43
Gambar 8 Daftar Harga Mixue.....	50
Gambar 9 Mixue dalam dunia FnB dunia	50
Gambar 10 Viralitas Mixue di dunia Internet.....	51
Gambar 11 Logo Mixue	52
Gambar 12 Outer Model.....	59
Gambar 13. Outer model setelah re-estimasi.....	60
Gambar 14. Inner Model	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Kuesioner	80
Lampiran 2. Tabel Tabulasi	83
Lampiran 3. Data Hasil Responden	94
Lampiran 4. Deskripsi Data Responden.....	97
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	104