



**KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU KENTAL MANIS INDOMILK**  
**(Studi Kasus Pada Warga Di Kelurahan Pondok Cabe**  
**Tangerang Selatan)**

**SKRIPSI**

**DESTRI ARININGSIH 1410111046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**  
**2019**



**KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU KENTAL MANIS INDOMILK**  
**(Studi Kasus Pada Warga Di Kelurahan Pondok Cabe**  
**Tangerang Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**DESTRI ARININGSIH 1410111046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Destri Ariningsih

NIM. : 1410111046

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

Jakarta, 9 Juni 2019

Yang menyatakan,



Destri Ariningsih

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Destri Ariningsih  
NIM. : 1410111046  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

**Keputusan Pembelian Susu Kental Manis  
(Studi pada Warga Kelurahan Pondok Cabe Tangerang Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 sayabuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 9 Juni 2019

Yang Menyatakan,



Destri Ariningsih

## PENGESAHAN

### KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU KENTAL MANIS INDOMILK (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Pondok Cabe Tangerang Selatan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Destri Ariningsih

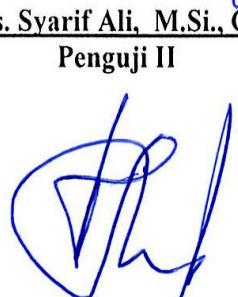
1410111046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 09 Juli 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Dr. Alfatih S. Mangabarani, SE, M.Si.  
Ketua Penguji



  
Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP  
Penguji II

  
Wahyudi, SE., M.M.

Ketua program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 09 Juli 2019

**DECISION TO PURCHASE SWEETENED CONDENSED MILK  
(STUDY ON RESIDENTS OF PONDOK CABE SUB-DISTRICT,  
SOUTH TANGERANG)**

**By Destri Arinningsih**

***Abstract***

*This research is a quantitative study which aims to determine the decision to purchase Indomilk sweetened condensed milk (Study on Residents of Pondok Cabe, South Tangerang). The population in this study were users of Indomilk sweetened condensed milk in the area of Pondok Cabe Sub-District Pamulang District. The sample size was taken as many as 100 respondents, with the method of nonprobability sampling method with the sampling method used and purposive sampling method. Data collection is done through distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS 3.2.8 software. the results of this study indicate that prices have a significant and positive influence on purchasing decisions, brand image has a significant and positive influence on purchasing decisions, advertising has a significant and negative influence on product purchase and quality decisions do not have a significant influence and have a positive influence on purchasing decisions . Of the four independent variables consisting of Product Quality, Price, Brand Image, and Advertisements. The biggest contribution is Brand Image.*

*Keywords:* *Product Quality, Price, Brand Image, and Advertising.*

# **KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU KENTAL MANIS (STUDI PADA WARGA KELURAHAN PONDOK CABE TANGERANG SELATAN)**

**Oleh Destri Ariningsih**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui Keputusan Pembelian Susu kental manis Indomilk (Studi pada Warga Kelurahan Pondok Cabe Tangerang Selatan). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna susu kental manis Indomilk di wilayah Kelurahan Pondok Cabe Kecamatan Pamulang. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 orang responden, dengan metode metode nonprobability sampling dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling purposive. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis PLS (Partial Least Square) dengan software SmartPLS 3.2.8. hasil penelitian ini menunjukan bahwa Harga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian, Citra Merek memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan Pembelian, Iklan memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap Keputusan Pembelian dan Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian. Dari keempat variabel independen yang terdiri dari Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan Iklan. Yang memberikan kontribusi terbesar adalah Citra Merek.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Iklan dan Keputusan Pembelian.



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.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Selasa, tanggal 09 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : DESTRI ARININGSIH

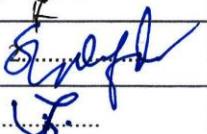
No.Pokok Mahasiswa : 1410111046

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Produk Harga, Citra Merek Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Susu Kental Manis Indomilk ( Studi Kasus Pada Warga Di Kelurahan Pondok Cabe Tangerang Selatan)  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggarani, SE, M.Si	Ketua	1. ....
2	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota I	
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd	Anggota II **)	3. ....

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Keputusan Pembelian Susu Kental Manis Indomilk (Studi Pada warga kelurahan Pondok Cabe Tangerang Selatan)”**. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Dekan FEB, Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd. selaku dosen pembimbing I, dan terima kasih pula kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo SE. MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk usulan penelitian saya, serta kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Solikun dan Ibu Sutini selaku kedua orang tua yang saya cintai, selalu memberikan semangat dan selalu medoakan saya. Terima kasih juga kepada kakak-kakak saya Eka Prasanti dan Dwi Cahyo yang saya sayangi, dan seluruh keluarga yang tidak berhenti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada orang terdekat dan sahabat yang telah setia menemani penyusun dalam proses penyelesaian skripsi ini Boni Suryo H.P., Caroline Eka Pratiwi, Fajar Eko Septiawan, Tania Maishita, Muhamad Yunus, Angga Mustika, Genta, Nada Nurmaya, Fenny Aulia, Dwi Putrinoviani. Serta teman - teman S1 Manajemen 2014 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Jakarta, 9 Juli 2019

Destri Ariningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PENGESAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1      Latar Belakang .....	1
1.2      Rumusan Masalah .....	6
1.3      Tujuan Penelitian.....	6
1.4      Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1      Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1      Pemasaran.....	8
2.1.2      Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2.1      Faktor-Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2.2      Tipe-Tipe Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2.3      Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2.4      Serangkaian Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2.5      Macam-Macam Peran Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2.6      Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	13
2.1.3      Kualitas Produk .....	14
2.1.3.1      Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.1.3.2      Diferensiasi Produk .....	15
2.1.3.3      Dimensi Kualitas Produk .....	15
2.1.3.4      Elemen Kualitas Produk .....	16
2.1.4      Harga .....	17
2.1.4.1      Peranan Harga .....	17
2.1.4.2      Tahap Penetapan Harga.....	18
2.1.4.3      Tujuan Penetapan Harga .....	18
2.1.4.4      Strategi Penentuan Harga Psikologi Konsumen.....	18
2.1.4.5      Indikator Harga .....	19
2.1.5      Citra Merek .....	19

2.1.5.1	Pengertian Citra Merek .....	19
2.1.5.2	Komponen Citra Merek.....	20
2.1.5.3	Manfaat Citra Merek .....	21
2.1.5.4	Dimesi Citra Merek.....	21
2.1.5.5	Elemen-Elemen Citra Merek.....	21
2.1.6	Iklan.....	22
2.1.6.1	Pengertian iklan.....	22
2.1.6.2	Bauran Iklan .....	22
2.1.6.3	Tujuan Iklan .....	23
2.1.6.4	Tahap-Tahap Hierarki Iklan .....	23
2.1.6.5	Manfaat Iklan .....	23
2.1.6.6	Elemen-Elemen Iklan .....	24
2.1.6.7	Daya Tarik Iklan.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	24
2.3	Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.1.1	Definisi Operasional.....	27
3.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1	Jenis Data .....	31
3.3.2	Sumber Data.....	31
3.3.3	Pengumpulan Data .....	32
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	33
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	33
3.4.2	Analisa Deskriptif .....	33
3.4.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	34
3.4.4	Adapun Langkah-Langkah dari PLS .....	35
3.4.5	Uji Hipotesis.....	39
3.4.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.4.5.2	Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	40
3.4.5.3	Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah Indomilk .....	42
4.2	Deskripsi Data Objek .....	43
4.2.1	Deskripsi Data Respnden .....	43
4.2.2	Analisis Data Deskriptif .....	45
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	50
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	50
4.3.1.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	50
4.3.1.2	Uji Validitas Konvergen.....	54
4.3.1.4	Uji Validitas Diskriminan .....	56
4.3.1.4	Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	57

4.3.1.5	Model Structural ( <i>Inner Model</i> ) .....	58
4.3.1.6	R Square ( $R^2$ ) .....	58
4.3.17	Q Square.....	58
4.3.2	Uji Hipotesis.....	59
4.3.2.1	Uji T-Statistik.....	59
4.4	Pembahasan.....	61
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian .....	61
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.4.3	Pengaruh Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	63
4.4.4	Pengaruh Iklan dengan Keputusan Pembelian .....	63
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	66
5.3	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.	TOP Brand Index Susu Kental Manis 2016-2018.....	4
Tabel 2.	Tabel RW dan RT di Kelurahan Pondok Cabe .....	5
Tabel 3.	Jumlah Penduduk Kelurahan Pondok Cabe Berdasarkan Jenis Kelamin .....	5
Tabel 4.	Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 5.	Penyebaran Kuesioner.....	30
Tabel 6.	Skala Likert .....	32
Tabel 7.	Kisi-Kisi Instrument .....	32
Tabel 8.	Peringkat jawaban kuesioner.....	33
Tabel 9.	Interprestasi Nilai Presentase Responden .....	34
Tabel 10.	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	39
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 13.	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan .....	45
Tabel 14.	Interpretasi Nilai Indeks Responden .....	46
Tabel 15.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	46
Tabel 16.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	47
Tabel 17.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	48
Tabel 18.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Iklan.....	48
Tabel 19.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 20.	Hasil <i>Outer Model</i> .....	52
Tabel 21.	Hasil <i>Outer Model 2</i> .....	54
Tabel 22.	<i>Outer Model Loading Factor</i> .....	54
Tabel 23.	<i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	56
Tabel 24.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	56
Tabel 25.	<i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 26.	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	57
Tabel 27.	Nilai R Square.....	58
Tabel 28.	Hasil Uji t-Statistik.....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Data Konsumsi Susu Di Indonesia Per Kapita.....	3
Gambar 2. Model Penelitian .....	26
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian .....	37
Gambar 4. <i>Outer Model</i> .....	51
Gambar 5. <i>Outer Model</i> Setelah Re-estimasi.....	53
Gambar 6. <i>Inner Model</i> .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Output *Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil Output InnerModel PLS
- Lampiran 9. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 11. Surat Keterangan Riset
- Lampiran 12. Hasil Turnitin