



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KOPI TUKU - BINTARO**

**SKRIPSI**

**ELYZER TABITHA 2010111067**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KOPI TUKU – BINTARO**

**SKRIPSI**

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

**ELYZER TABITHA 2010111067**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Elyzer Tabitha

NIM : 2010111067

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

Jakarta, 12 Juni 2024  
Yang menyatakan,



METERAI  
TEMPEL  
E866FALX192441086

(Elyzer Tabitha)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Elyzer Tabitha  
NIM : 2010111067  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap  
Keputusan Pembelian Kopi Tuku-Bintaro**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk perangkat 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 : 12 Juni 2024  
Yang menyatakan,



(Elyzer Tabitha)

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KOPI TUKU – BINTARO

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

Elyzer Tabitha 2010111067

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 01 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



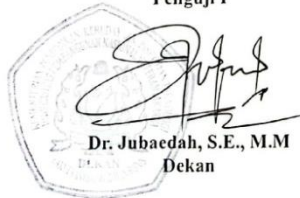
Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si  
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M, CLIP  
Penguji I



Yulinia, S.E., M.M  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M  
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M  
Ketua Program Studi

Disahkan : Jakarta  
Pada Tanggal : 1 Juli 2024

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY,  
AND LOCATION ON PURCHASING DECISIONS  
TUKU COFFEE – BINTARO***

**By Elyzer Tabitha**

***ABSTRACT***

*This research is a quantitative study which aims to find out, understand, and analyze the influence of brand image, service quality, and location on purchasing decisions for Tuku Coffee – Bintaro. The population in this study are people who have purchased Tuku Coffee - Bintaro products. This study used 100 respondents using a non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data collection techniques were obtained from the results of distributing questionnaires via Google Form. The data analysis technique used descriptive and inferential analysis techniques with SmartPLS 4.0 software. The results of this research show that (1) brand image has an influence on purchasing decisions, (2) service quality has an influence on purchasing decisions, (3) location has an influence on purchasing decisions.*

***Keywords: Brand image, Service Quality, Location, Purchase Decision***

# **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI TUKU - BINTARO**

**Oleh Elyzer Tabitha**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan pembelian Kopi Tuku – Bintaro. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pembelian produk Kopi Tuku – Bintaro. Penelitian ini menggunakan 100 responden menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data didapat dari hasil penyebaran kuesioner melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian, (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, (3) lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 1 Juli 2024:

Nama : Elyzer Tabitha  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111067  
Program Studi : Manajemen S.1

(Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku-Bintaro)  
dinyatakan ~~Lulus~~ / ~~Tidak Lulus~~)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M, CLIP	Anggota 1	2.
3	Yuliniar, S.E., M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 10 Juli 2024  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprosdi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku – Bintaro” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidaklah mudah. Penulis menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang menguji ketabahan dan ketekunan penulis. Namun, dengan adanya bimbingan, bantuan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVJ.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriyadi, Sos. I, MM selaku Kepala Jurusan S1 Manajemen UPNVJ
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM yang merupakan Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Yuliniar, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Ibu Dra. Bernadin Dwi M, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Alm. Bapak Frisky Suatan dan Ibu Vera Sukanta selaku orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara mental dan finansial kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis
8. Rekan-rekan penulis, Monica, Sihma, Anggita yang telah menjadi teman diskusi, mendukung, membantu, serta berbagi pengalaman selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini dan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya

kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penelitian ini. Penulis juga berharap penelitian ini dapat berguna di masa yang akan datang.

Jakarta, 12 Juni 2024

Elyzer Tabitha

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	10
1.3    Tujuan Penelitian .....	10
1.4    Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1    Landasan Teori .....	12
2.1.1    Pemasaran .....	12
2.1.2    Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3    Keputusan Pembelian .....	13
2.1.4    Citra Merek .....	17
2.1.5    Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.6    Lokasi.....	20
2.2    Penelitian Terdahulu .....	23
2.3    Model Penelitian.....	31
2.3.1    Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2.3.2    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2.3.3    Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....	32

2.4	Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1	Definisi Operasional .....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	34
3.2	Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.3.1	Jenis Data .....	36
3.3.2	Sumber Data.....	37
3.3.3	Pengumpulan Data.....	37
3.4	Teknik Analisis .....	38
3.4.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	38
3.4.2	Teknik Analisis Inferensial.....	40
3.4.3	Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Responden .....	48
4.3	Analisis dan Uji Hipotesis.....	51
4.3.1	Analisis Data Deskriptif.....	51
4.3.2	Analisis Data Inferensial.....	56
4.4	Pembahasan .....	66
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	66
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	68
4.4.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>73</b>
5.1	Simpulan .....	73
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Beberapa Outlet Kopi Tuku di Jakarta Selatan.....	2
Tabel 2. Data Penjualan Outlet Kopi Tuku 2022 .....	3
Tabel 3. Ulasan Kualitas Pelayanan Kopi Tuku Bintaro .....	6
Tabel 4. Ulasan Lokasi Kopi Tuku Bintaro .....	8
Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 6. Pengukuran Variabel Penelitian .....	34
Tabel 7. Skala Likert .....	37
Tabel 8. Kisi-Kisi Instrumen.....	38
Tabel 9. Interpretasi Nilai Indeks .....	40
Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Keputusan Pembelian .....	51
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Citra Merek .....	52
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Lokasi .....	55
Tabel 17. Nilai Outer Loading Factor .....	58
Tabel 18. Hasil Nilai Cross Loading .....	59
Tabel 19. Average Variance Extracted (AVE) .....	61
Tabel 20. Nilai Cronbach's Alpha .....	62
Tabel 21. Nilai Composite reliability .....	62
Tabel 22. R-Square.....	63
Tabel 23. Q-square .....	64
Tabel 24. Uji Bootstrapping.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris.....	31
Gambar 2. Inner Model Penelitian.....	41
Gambar 3. Outer Model Penelitian.....	42
Gambar 4. Konstruk Diagram Jalur.....	42
Gambar 5. Logo Toko Kopi Tuku.....	47
Gambar 6. Hasil Outer Model.....	57
Gambar 7. Hasil Inner Model.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	87
Lampiran 3. Karakteristik Data Responden .....	103
Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif .....	104
Lampiran 5. Hasil Output SmartPLS .....	106