



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
MAKO CAKE AND BAKERY**

SKRIPSI

NI NYOMAN AYU ASTIPURANI 2110111097

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

2024



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
MAKO CAKE AND BAKERY**

SKRIPSI

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

NI NYOMAN AYU ASTIPURANI 2110111097

**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 : Ni Nyoman Ayu Astipurani

NIM : 2110111097

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

Jakarta, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Ni Nyoman Ayu Astipurani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ni Nyoman Ayu Astipurani
NIM : 2110111097
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap
Minat Beli MAKO Cake and Bakery**

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 : Tangerang Selatan

Pada tanggal : 3 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Ni Nyoman Ayu Astipurani)

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
MAKO CAKE AND BAKERY**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NI NYOMAN AYU ASTIPURANI 2110111097

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 11 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Ketua Penguji

Lina Aryani, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Subandah, S.E., M.M
Dekan

Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM
Penguji II

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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 11 Desember 2024

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY,
AND PRODUCT QUALITY ON PURCHASE INTENTION
MAKO CAKE AND BAKERY***

By Ni Nyoman Ayu Astipurani

Abstract

This research is a quantitative study that aims to determine, analyze, and prove the effect of brand image, service quality, and product quality on consumer buying interest in MAKO Cake and Bakery. The sample of this study were MAKO Cake and Bakery consumers domiciled in South Jakarta, totaling 100 respondents. The sample collection technique used a non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data collection was carried out through distributing google form questionnaires and then processed using the PLS (Partial Least Square) analysis method with the help of SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that the brand image variable has a significant effect on purchase intention, the service quality variable has a significant effect on purchase intention, and the product quality variable has a significant effect on purchase intention.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Product Quality, Purchase Intention, MAKO Cake and Bakery*

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI MAKO CAKE AND BAKERY

Oleh Ni Nyoman Ayu Astipurani

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada MAKO Cake and Bakery. Sampel penelitian ini adalah konsumen MAKO Cake and Bakery berdomisili di Jakarta Selatan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *google form* lalu diolah menggunakan metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap minat beli, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli, dan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat Beli, MAKO Cake and Bakery



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Rabu , tanggal 11 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Ni Nyoman Ayu Astipurani**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111097**




Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Mako Cake And Bakery

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus ***)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---|----------------|---|
| 1 | Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP | Ketua | 1.  |
| 2 | Lina Aryani, SE, MM | Anggota I | 2.  |
| 3 | Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM | Anggota II **) | 3.  |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1


Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKARTA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli MAKO Cake and Bakery” sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini di antaranya, sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
4. Ibu Dr. Maria Wikantari Assumpta Wikantari, S.S, MBA., CWM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini;
5. Orang tua dan kedua saudara peneliti yang mendoakan serta memberikan dukungan mental dan finansial kepada peneliti untuk menyusun proposal skripsi;
6. Teman-teman peneliti yang memberikan dukungan, doa, dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari penulisan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga peneliti menerima saran dan kritik dari para pembaca. Peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 3 Desember 2024

Ni Nyoman Ayu Astipurani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL | viii |
| PRAKARTA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Kerangka Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen..... | 12 |
| 2.1.3 Minat Beli | 13 |
| 2.1.4 Citra Merek | 14 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 2.1.6 Kualitas Produk..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 19 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 29 |
| 2.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli..... | 30 |
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli..... | 30 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli..... | 31 |
| 2.4 Hipotesis..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 32 |
| 3.1.1 Definisi Operasional..... | 32 |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel..... | 33 |
| 3.1 Populasi dan Sampel..... | 33 |
| 3.2.1 Populasi..... | 33 |
| 3.2.2 Sampel..... | 34 |
| 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 Data..... | 38 |
| 3.4.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif..... | 38 |
| 3.4.2 Teknik Analisis Inferensial..... | 40 |
| 3.4.3 Uji Hipotesis..... | 46 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 49 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian..... | 51 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Responden..... | 52 |
| 4.2.2 Analisis Data Deskriptif..... | 58 |
| 4.3 Analisis Data Inferensial..... | 64 |
| 4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 65 |
| 4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 70 |
| 4.4 Uji Hipotesis dan Analisis..... | 71 |
| 4.5 Pembahasan..... | 73 |
| 4.5.1. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli..... | 73 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli..... | 75 |
| 4.5.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli | 77 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 79 |
| 5.1 Simpulan..... | 79 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 80 |
| 5.3 Saran | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 82 |
| RIWAYAT HIDUP | 86 |
| LAMPIRAN..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Kelompok Roti Manis dan Roti Lainnya per Kabupaten/Kota Statistik Rumah Tangga..... | 4 |
| Tabel 2. <i>Top Brand Index</i> Toko Roti pada Tahun 2024 | 4 |
| Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya Terkait dengan Minat Beli..... | 26 |
| Tabel 4. Pengukuran Variabel..... | 33 |
| Tabel 5. Proporsional Sampel per Kecamatan | 36 |
| Tabel 6. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i> | 37 |
| Tabel 7. Instrumen Penelitian | 38 |
| Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks Responden | 40 |
| Tabel 9. Tingkat Realibilitas | 45 |
| Tabel 10. Interpretasi Nilai <i>Q-Square</i> | 46 |
| Tabel 11. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek (X1) | 59 |
| Tabel 12. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 60 |
| Tabel 13. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X3)..... | 61 |
| Tabel 14. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Beli (Y) | 63 |
| Tabel 15. Nilai <i>Outer Loading</i> | 66 |
| Tabel 16. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 67 |
| Tabel 17. Nilai Hasil HTMT | 68 |
| Tabel 18. <i>Cronbach's Alpha</i> | 69 |
| Tabel 19. <i>Composite Reliability</i> | 69 |
| Tabel 20. <i>R-Square</i> | 70 |
| Tabel 21. <i>Q-Square</i> | 71 |
| Tabel 22. Uji <i>Bootstrapping</i> | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. HHI Index Pasar Roti Indonesia | 2 |
| Gambar 2. Pendapatan Industri Makanan di Indonesia Juni 2024..... | 3 |
| Gambar 3. Penilaian Pelanggan Terkait Citra Merek MAKO Cake and Bakery.... | 6 |
| Gambar 4. Penilaian Pelanggan Terkait Kualitas Pelayanan MAKO Cake and Bakery | 7 |
| Gambar 5. Penilaian Pelanggan Terkait Kualitas Produk MAKO Cake and Bakery | 8 |
| Gambar 6. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer | 29 |
| Gambar 7. Langkah-Langkah Analisis PLS | 41 |
| Gambar 8. <i>Inner Model</i> | 42 |
| Gambar 9. <i>Outer Model</i> | 42 |
| Gambar 10. Diagram Jalur | 43 |
| Gambar 11. Logo MAKO Cake and Bakery..... | 49 |
| Gambar 12. Gerai MAKO Cake and Bakery | 50 |
| Gambar 13. Staf MAKO Cake and Bakery..... | 50 |
| Gambar 14. Produk MAKO Cake and Bakery..... | 51 |
| Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 52 |
| Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Gambar 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 55 |
| Gambar 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| Gambar 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku | 57 |
| Gambar 20. Hasil Uji <i>Outer Model</i> | 65 |
| Gambar 21. Hasil Uji <i>Inner Model</i> | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 88 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner..... | 94 |
| Lampiran 3. Deskripsi Data Responden..... | 104 |
| Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif..... | 106 |
| Lampiran 5. <i>Output Outer Model</i> SmartPLS 4.0 | 108 |
| Lampiran 6. <i>Output Inner Model</i> SmartPLS 4.0 | 109 |
| Lampiran 7. <i>Output Analisis Data</i> SmartPLS 4.0 | 110 |
| Lampiran 8. t-tabel | 113 |