

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI
CITRA MEREK PADA PRODUK CITRA
*HAND AND BODY LOTION***

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

Oleh

Putu Ayu Anggarwati

NIM 1817041089

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2022**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M
NIP. 198602112019031005

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh Putu Ayu Anggarwati ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 16 Februari 2022

Dewan Penguji



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek pada Produk Citra *Hand and Body Lotion*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karua sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Putu Ayu Anggarwati
Putu Ayu Anggarwati

1817041089

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek pada Produk Citra *Hand and Body Lotion*”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, Pembimbing Akademik, dan selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
6. Pihak desa Patas yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian, serta masyarakat Desa Patas yang sudah bersedia menjadi subjek dalam penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Yang teristimewa Ketut sarjana (Bapak), Komang Ganti Ariani (Ibu), dan Kadek Nanda Widnyana (Adik) yang selalu memberikan doa restu, motivasi, nasihat, dukungan moral dan material dengan tanpa mengenal waktu demi tercapainya kesuksesan penulis serta selalu memberikan kepercayaan kepada penulis. Kalian merupakan salah satu alasan dan semangat penulis atas perjuangan yang telah dilakukan selama ini. Tidak lupa juga seluruh keluarga

besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang terus memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proses belajar selama ini.

8. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis yaitu gian, aldi, jeni, dan mang agus yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka dan memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Menyadari akan keterbatasan yang penulis miliki, bahwa skripsi ini baik bentuk dan isinya masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, Februari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Keputusan Pembelian	12
2.2 Kualitas Produk	15
2.3 Citra Merek	18
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.6 Kerangka Berpikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.3 Populasi Penelitian	32

3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis	39
3.8	Pengujian Hipotesis	

43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

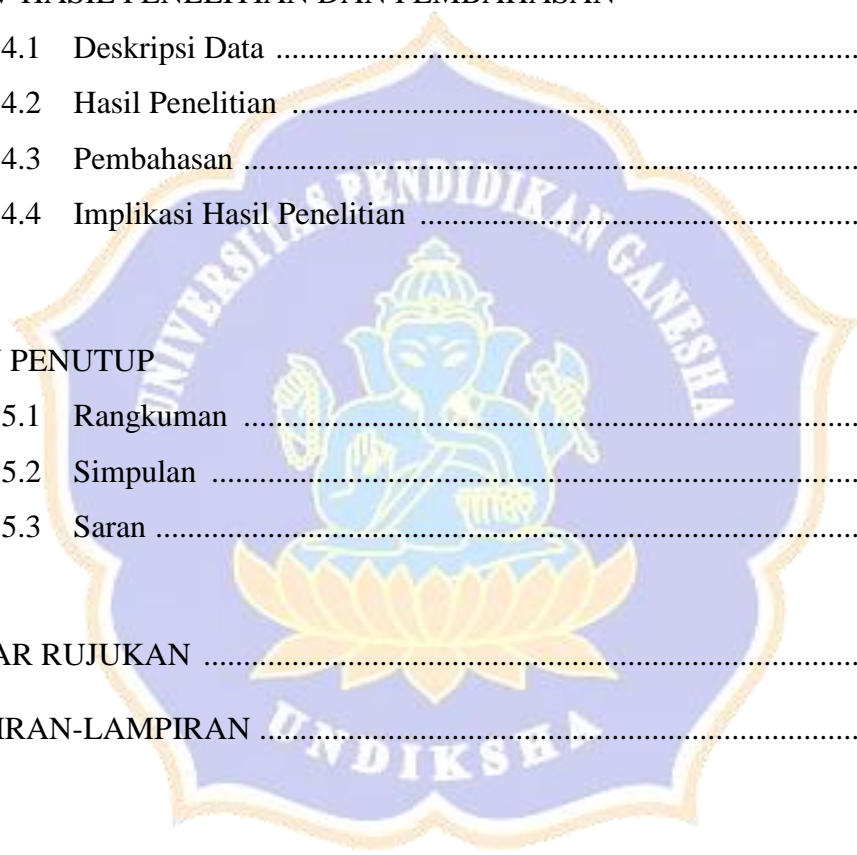
4.1	Deskripsi Data	45
4.2	Hasil Penelitian	47
4.3	Pembahasan	53
4.4	Implikasi Hasil Penelitian	62

BAB V PENUTUP

5.1	Rangkuman	64
5.2	Simpulan	66
5.3	Saran	67

DAFTAR RUJUKAN	69
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
-------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori <i>Hand and Body Lotion</i> Tahun 2021..	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Variabel, Definisi variabel, Indikator, Skala Ukur	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.6 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X ₁ dan X ₂ terhadap Y	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Output SPSS Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek pada Produk Citra <i>Hand and Body Lotion</i>	47
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek pada Produk Citra Hand and Body Lotion	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>Hand and Body Lotion</i> Tahun 2021	4
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan pembelian (Y) melalui Citra Merek (X_2) pada Produk <i>Hand and Body Lotion</i> Merek Citra	29
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	39
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Citra Merek (X_2)	40
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Citra Merek (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	41
Gambar 3.4 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) melalui Citra Merek (X_2).....	42
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek pada Produk Citra <i>Hand and Body Lotion</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Top Brand Index Perkembangan <i>Produk Hand and Body Lotion</i> Tahun 2017-2021	75
Lampiran 02. Hasil Observasi Awal terhadap 10 Responden.....	76
Lampiran 03. Data Responden Konsumen Citra <i>Hand and Body Lotion</i> di Desa Patas	80
Lampiran 04. Kuesioner Penelitian pada Konsumen Citra <i>Hand and Body Lotion</i>	85
Lampiran 05. Data Uji Validitas dan Reliabilitas	88
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	89
Lampiran 07. Hasil Output SPSS Analisis Jalur	94
Lampiran 08. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	98

