

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
JASA J&T EXPRESS DI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Jurusan Manajemen

Oleh

I Gede Pande Ferdian Riozananda

NIM 2017041079



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

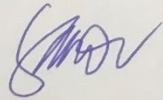
2024

SKRIPSI

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

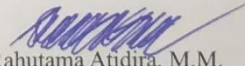
Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



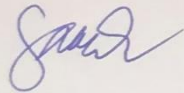
Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh I Gede Pande Ferdian Riozananda ini

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

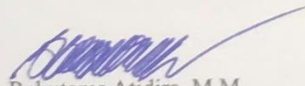
Pada tanggal 23 Oktober 2024

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)


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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya 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 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan



I Gede Pande Ferdian Riozananda
NIM. 2017041079

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koorprodi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
10. Kepada orang tua tercinta Bapak I Ketut Alit Widiassa dan Ibu Luh Putu Seri Suryatini yang tiada henti memberikan doa, motivasi, inspirasi dengan cinta dan kasih sayang yang tak akan pernah terlupakan selamanya.
11. Teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 23 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

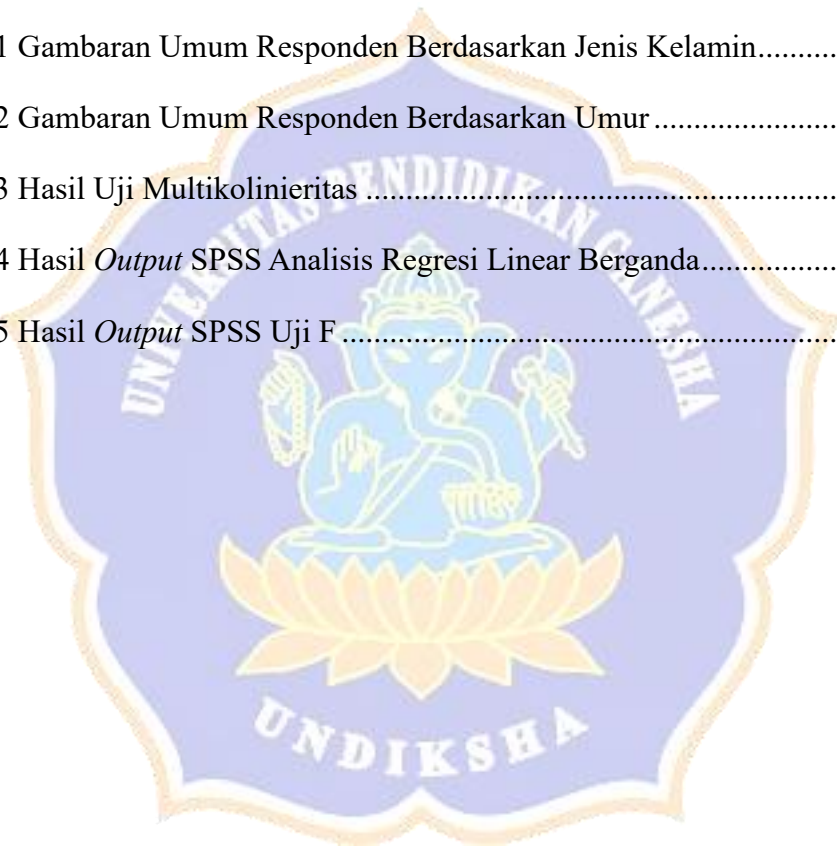
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kualitas Produk.....	11
2.1.1 Produk.....	11
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.2 Citra Merek.....	12
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	13
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	13
2.3 Keputusan Pembelian.....	14
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.3.2 Tahap Pengambilan Keputusan.....	15

2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.5.2 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	23
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran	24
2.7 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Subjek Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5 Metode dan Instrument Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	33
3.6.3 Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Data.....	35
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	36
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	36
4.2.2 Uji Multikolinieritas	37
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	38

4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	39
4.5 Pengujian Hipotesis	41
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express	41
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express	41
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express	42
4.6 Pembahasan	43
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express di Singaraja.....	44
4.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express di Singaraja.....	44
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express di Singaraja	45
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	47
4.8 Implikasi	49
4.8.1 Implikasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	49
4.8.2 Implikasi Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	50
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Rangkuman	51
5.2 Simpulan	52
5.3 Saran	53
DAFTAR RUJUKAN	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.4 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.5 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji F	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 <i>Top Brand Award</i>	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Jasa J&T Express	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. <i>Top Brand Index</i>	59
Lampiran 02. Jumlah Pengguna Jasa J&T di Singaraja	59
Lampiran 03. Kuisisioner	60
Lampiran 04. Tabulasi Data	64
Lampiran 05. Hasil <i>Output</i> SPSS	71

