

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RM MANALAGI**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Manajemen**



**OLEH:  
FADDILAH RAHMAWATI  
2217041142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2026**

# SKRIPSI

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

**Menyetujui**

|               |                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.<br>NIP.198602112019031005 |
| Pembimbing II | Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.<br>NIP.198207292010122003        |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Faddilah Rahmawati ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 24 Juni 2026

### Dewan Penguji

|         |                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.<br>NIP.199112192022032010              |
| Anggota | Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.<br>NIP.198602112019031005 |
| Anggota | Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.<br>NIP.198207292010122003        |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

**Menyetujui**

|                  |                                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.<br>NIP.196810291993032001  |
| Sekretaris Ujian | Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M<br>NIP.199106072020122017 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Manalagi" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini atau adanya klaim terhadap keaslian karya saya.



Singaraja, 03 Juli 2026  
Yang membuat pernyataan,



Faddilah Rahmawati  
NIM.2217041142

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Manalagi". Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan, baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajaran setingkat Lembaga, Dekanat, Jurusan, dan Program Studi yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan fasilitas kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian studi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membagikan dukungan, motivasi, dan kemudahan dalam proses administrasi selama penulis menempuh masa studi.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan fasilitas dalam menunjang kegiatan akademik maupun non-akademik penulis.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.

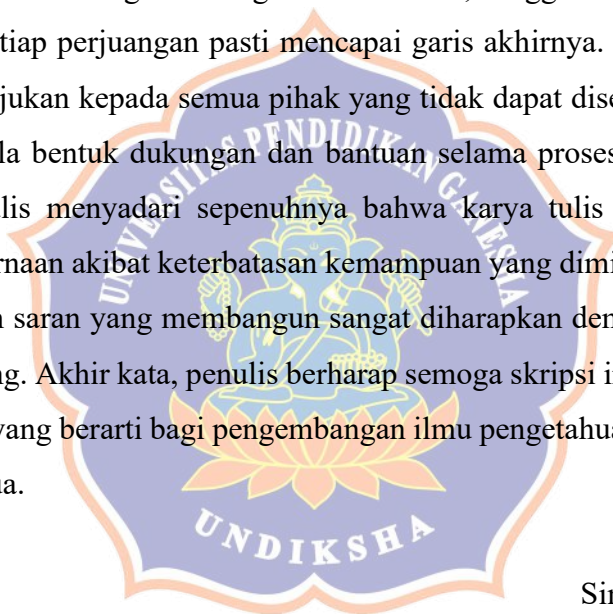
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
9. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku- buku yang diperlukan selama perkuliahan.
11. Kepada Ibu Sufiyani, selaku pemilik Rumah Makan Manalagi, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus atas izin dan kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan penelitian di tempat usaha beliau. Terima kasih atas keramahamahan, kerja sama, serta bantuan data yang sangat berharga dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.
12. Teruntuk kedua orang tuaku, Bunda dan Abah tersayang. Walaupun keluarga kita mungkin tidak terbiasa berbincang panjang lebar dari hati ke hati, penulis sangat tahu bahwa di balik keheningan itu, ada doa tak berkesudahan yang selalu menyertai. Penulis amat merasakan bahwa dukungan kalian hadir dalam wujud yang istimewa. Meski jarang diutarakan lewat kata-kata, setiap tindakan dan keberadaan kalian adalah wujud nyata kasih sayang yang tak terukur. Seluruh langkah dan pencapaian ini, tak terkecuali selesainya skripsi ini, adalah buah manis dari doa-doa kalian. Terima kasih untuk segala pengorbanan, restu, serta kebahagiaan yang tak pernah berhenti kalian berikan.
13. Kepada adik-adik penulis, Firdaus, Fatur, dan Naifa, yang senantiasa melengkapi setiap bagian dari kehidupan penulis. Walaupun tingkah laku dan

kekerasan hati kalian sering kali melatih kesabaran, dari kalianlah penulis banyak belajar mengenai arti menyayangi dan menerima apa adanya. Bagi penulis sebagai seorang kakak, kalian merupakan titipan yang akan selalu dijaga dengan sepenuh hati. Keberadaan kalian adalah dorongan motivasi yang sangat berarti dalam setiap langkah perjuangan penulis, tak terkecuali dalam keberhasilan merampungkan skripsi ini.

14. Rasa terima kasih yang mendalam juga penulis haturkan untuk sahabat-sahabat tercinta dalam "Manis Manja" (Damayanti, Geliani Putri, Avi Putri, Gayatri, dan Feby Valentina). Perjumpaan di bangku kuliah ini menjadi salah satu anugerah paling berharga yang pernah penulis dapatkan. Lebih dari sekadar rekan seperjuangan, kalian adalah keluarga yang membersamai setiap proses, baik dalam urusan perkuliahan maupun kehidupan pribadi. Kalian selalu hadir sebagai pendengar yang baik, tempat bersandar, dan penyemangat yang sudi menerima penulis sepenuhnya tanpa syarat. Seluruh tawa, obrolan panjang, serta dukungan murni yang terjalin telah menjadi kekuatan utama penulis dalam menaklukkan berbagai rintangan akademis. Hubungan persahabatan ini menjadi bukti nyata bahwa kebersamaan yang dilandasi keikhlasan mampu membawa kita melewati masa-masa sulit. Terima kasih atas segala kenangan, pembelajaran, dan momen tak terlupakan yang kita ciptakan bersama. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi langkah kalian semua dengan kesuksesan, kesehatan, dan kebahagiaan.
15. Untuk teman-teman istimewa penulis, Dayu Satya dan Ayu Hartini. Terima kasih banyak atas segala masukan, arahan, dan bantuan tulus kalian yang telah banyak memudahkan penulis dalam menjalani dinamika kehidupan akademik hingga urusan pribadi. Kalian adalah sosok-sosok yang selalu hadir memberikan kekuatan dan pandangan baru di saat penulis menghadapi kebuntuan. Kepedulian, kesabaran, dan kebaikan hati kalian sangatlah berarti. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan tersebut dengan melimpahkan kebahagiaan dalam hidup kalian berdua.
16. Terima kasih yang tak terhingga untuk Faddilah Rahmawati, diri penulis sendiri, atas rentetan perjuangan yang sering kali tak terlihat oleh siapa pun. Terima kasih untuk mimpi-mimpi besar yang diam-diam selalu diusahakan,

meski garis waktunya belum berpihak padamu. Walau begitu, kamu berhasil menunjukkan bahwa dirimu mampu menyelaraskan semuanya dan mencapai garis akhir ini tepat waktu. Semua rasa penat, tetesan air mata, dan doa yang terucap lirih adalah saksi betapa tangguhnyanya dirimu. Kamu sudah melakukan hal yang luar biasa. Teruslah melangkah ke depan dengan penuh percaya diri, dan hilangkan segala keraguan akan kemampuanmu. Kamu berhak atas rasa bangga dan bahagia ini. Karenanya, hari ini izinkan penulis berkata: *I'm so proud of you*, Faddilah Rahmawati.

17. Rasa terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada seluruh rekan mahasiswa Manajemen Angkatan 2022 atas kebersamaan yang senantiasa menguatkan di tengah berbagai keterbatasan, hingga menjadi saksi bersama bahwa setiap perjuangan pasti mencapai garis akhirnya. Ucapan terima kasih turut ditujukan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan akibat keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta berguna bagi kita semua.



Singaraja, 22 Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| PRAKATA.....                                                                        | vii |
| ABSTRAK .....                                                                       | x   |
| DAFTAR ISI.....                                                                     | xi  |
| DAFTAR TABEL .....                                                                  | xiv |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                 | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                               | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                             | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                                     | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                                      | 10  |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                                                        | 11  |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                                           | 11  |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                                         | 11  |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....                                                  | 12  |
| BAB II KAJIAN TEORI.....                                                            | 13  |
| 2.1 Deskripsi Teoretis .....                                                        | 13  |
| 2.1.1 Definisi Keputusan Pembelian .....                                            | 13  |
| 2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....                             | 14  |
| 2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....                                            | 16  |
| 2.2 Kualitas Produk.....                                                            | 17  |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....                                              | 17  |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....                                                | 18  |
| 2.3 Citra Merek .....                                                               | 20  |
| 2.3.1 Pengertian Citra Merek.....                                                   | 20  |
| 2.3.2 Indikator Citra Merek .....                                                   | 21  |
| 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                                         | 22  |
| 2.5 Hubungan antar Variabel .....                                                   | 25  |
| 2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan<br>Pembelian..... | 25  |
| 2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....                   | 26  |
| 2.5.3 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....                       | 27  |
| 2.6 Kerangka Berpikir.....                                                          | 29  |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....                                                       | 30  |

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                                               | 31 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....                                                                         | 31 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian .....                                                                                | 31 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....                                                                                 | 31 |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....                                                                               | 32 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                     | 33 |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                                         | 33 |
| 3.3.2 Sampel .....                                                                                           | 33 |
| 3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                                              | 34 |
| 3.4.1 Instrumen Variabel Terikat .....                                                                       | 34 |
| 3.4.2 Instrumen Variabel Bebas .....                                                                         | 39 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....                                                                    | 41 |
| 3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....                                                                                 | 42 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                                 | 44 |
| 3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                          | 44 |
| 3.6 Hipotesis Statistik .....                                                                                | 45 |
| 3.6.1 Uji-F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....                                                        | 45 |
| 3.6.2 Uji-t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial) .....                                                        | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                 | 48 |
| 4.1 Deskripsi Data.....                                                                                      | 48 |
| 4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....                                                                            | 50 |
| 4.2.1 Uji Normalitas .....                                                                                   | 50 |
| 4.2.2 Uji Multikolinieritas .....                                                                            | 52 |
| 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                                                          | 53 |
| 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                                   | 55 |
| 4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                            | 56 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis.....                                                                                 | 57 |
| 4.5.1 Uji-F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....                                                        | 57 |
| 4.5.2 Uji-t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial) .....                                                        | 59 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                         | 60 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas produk dan Citra merek terhadap keputusan<br>Pembelian di Rumah Makan Manalagi ..... | 60 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas produk terhadap keputusan Pembelian di<br>Rumah Makan Manalagi .....                 | 64 |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.3 Pengaruh Citra merek terhadap keputusan Pembelian di Rumah<br>Makan Manalagi..... | 69 |
| 4.7 Implikasi.....                                                                      | 73 |
| BAB V PENUTUP.....                                                                      | 76 |
| 5.1 Rangkuman .....                                                                     | 76 |
| 5.2 Simpulan .....                                                                      | 77 |
| 5.3 Saran.....                                                                          | 77 |
| DAFTAR RUJUKAN .....                                                                    | 80 |
| LAMPIRAN.....                                                                           | 84 |



## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                         | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.2 Data jumlah kunjungan Pembelian Rumah Makan Manalagi dalam Tiga Bulan Terakhir..... | 5       |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....                                                     | 22      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat .....                                         | 34      |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat .....                                          | 35      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....                                        | 35      |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....                                     | 36      |
| Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk dan Citra Merek.....                  | 36      |
| Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....                                 | 37      |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas .....                                            | 38      |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas .....                                         | 38      |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden .....                                                      | 49      |
| Tabel 4.2 Uji Normalitas menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> .....                    | 53      |
| Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas .....                                                         | 54      |
| Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode <i>Glejser</i> .....                     | 55      |
| Tabel 4.5 Regresi Linier Berganda .....                                                       | 56      |
| Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi .....                                                     | 58      |
| Tabel 4.7 Uji-F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan) .....                                    | 59      |
| Tabel 4.8 Uji-t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial) .....                                     | 60      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                                                 | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Distribusi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Atas Dasar<br>Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha di Provinsi Bali Tahun 2024<br>(%)..... | 3       |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                                                                                                     | 29      |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal <i>P-Plot of Regression</i> .                                                                      | 52      |
| Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i> .....                                                                         | 55      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                                                              | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....                                                | 85      |
| Lampiran 02. Tabulasi Data Sampel Kecil .....                                         | 89      |
| Lampiran 03. Data Responden Sampel Besar.....                                         | 91      |
| Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel Besar.....                                          | 98      |
| Lampiran 05. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 25.0 ..... | 104     |
| Lampiran 06. Dokumentasi Penelitian.....                                              | 115     |

