

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA COFFEE SHOP SANNSBALI DI SANUR

SKRIPSI

OLEH:

NI KADEK NOVI DWI YANTI

2217041326



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





- 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 BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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 BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Kadek Novi Dwi Yanti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 September 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Pramana Putra, M.M. NIP.199607192024061001
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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 BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- 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. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M 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 BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Coffee Shop* Sannsbali Samur” 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



<MOTTO=

*<Tidak semua Bunga mekar bersamaan, tetapi masing 3 masing
Indah pada waktunya=*



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **<Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Sannsbali Sanur>**. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih 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. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen.
6. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, serta motivasi yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Untuk Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan serta memperoleh berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran yang berharga selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

9. Untuk kedua orang tua tercinta, I Komang Sucipta dan Ni Ketut Wedanti, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, dan kerja keras yang telah diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat bersandar, memberikan semangat di setiap proses, serta mendampingi setiap langkah hingga penulis dapat mencapai titik ini. Banyak hal yang telah diberikan dan tidak dapat disebutkan satu per satu, namun semuanya memiliki arti yang sangat besar dalam perjalanan hidup dan penyusunan skripsi ini. Tanpa doa dan dukungan yang tulus dari Bapak dan Mamak, pencapaian ini tidak akan terwujud.
10. Untuk saudara penulis, I Gede Ary Setyawan dan Ni Komang Sri Martyaningsih, terima kasih atas doa, semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun terkadang terjadi perbedaan pendapat, tapi perhatian dan dukungan yang diberikan sangat berarti sehingga penulis dapat sampai pada titik ini.
11. Untuk keluarga besar penulis, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu diberikan. Di setiap proses yang dilalui, dukungan dari keluarga menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah hingga dapat mencapai titik ini. Terima kasih karena selalu hadir dengan doa dan kepercayaan yang begitu berarti bagi penulis.
12. Untuk pihak SannsBali, terima kasih atas kesempatan, bantuan, dan kerja sama yang telah diberikan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih telah memberikan izin serta mendukung pelaksanaan penelitian ini sehingga penulis dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Bantuan yang diberikan sangat berarti dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.
13. Untuk teman 3 teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menjadi bagian dari perjalanan skripsi penulis, Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa, dan semangat yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap proses, menjadi tempat berbagi cerita, serta memberikan motivasi sehingga penulis mampu melewati berbagai tantangan

hingga mencapai titik ini. Segala kebaikan dan bantuan yang diberikan akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis.

14. Dan Terakhir untuk seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani dan menguatkan penulis sejak awal pembuatan skripsi hingga skripsi ini selesai. Terlepas dari bagaimana akhir perjalanan kita nantinya, terima kasih karena telah hadir dan menjadi bagian dari proses yang mengantarkan penulis sampai pada titik ini.

Singaraja, 18 juni 2026



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters, followed by a period.

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teori	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Citra Merek.....	17
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	17
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	19
2.3 Kualitas Produk	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	21
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	22
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	25
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.5.1 Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.5.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian.....	28

2.6 Kerangka Berfikir	29
2.7 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Rancangan Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	36
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	41
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.6 Uji Hipotesis	49
3.6.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F)	50
3.6.3 Uji Secara Parsial (Uji t).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Data	52
4.2 Pengujian Asumsi	55
4.2.1 Hasil Uji Normalitas	56
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.4 Pengujian Hipotesis.....	61
4.4.1 Hasil Uji t.....	61
4.4.2 Hasil Uji F.....	63
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.5.1 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.5.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	66
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	68

4.6 Implikasi	69
BAB V PENUTUP	72
5.1 Rangkuman	72
5.2 Simpulan	73
5.3 Saran	73
DAFTAR RUJUKAN	75
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	100



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Penjualan pada Sannsbali di Sanur Periode Juni-Desember 2025.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
3.1 Skor Skala <i>Likert</i>	35
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	36
3.3 Uji Validitas Variabel Terikat	38
3.4 Uji Reabilitas Variabel Terikat.....	39
3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
3.6 Uji Validitas Variabel Bebas.....	43
3.7 Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	45
4.1 Ringkasan Redistribusi Kuesioner	53
4.2 Karakteristik Responden	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.4 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.8 Hasil Uji t.....	62
4.9 Hasil Uji F.....	63
4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Peminat Kopi di Indonesia Tahun 1990 3 2024.....	2
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i>	59

