

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HOLLAND BAKERY
DI PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Oleh :

MARGARETA KRESENTIA KATHLEEN

16110008

**FAKULTAS EKONOMI
PRODI MANAGEMEN PEMASARAN
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Margareta Kresentia Kathleen dengan NPM 16110008

Telah diuji pada 03/08/2020

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Pengaji



(Dr. Maria Widayastuti, M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thyophida W.S.P., M.M.)

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Nama : Margareta Kresentia Kathleen
NPM : 16110008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Holland Bakery* di Plaza Surabaya.

Dosen Pendamping,
03 Agustus 2020



(Dr. Thyophida W.S.P., M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi

03 Agustus 2020



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

"PENGARUH PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HOLLAND BAKERY DI PLAZA SURABAYA".

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Pengaji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari ... Senin ... Tanggal ... 03 ... Bulan ... April ... Tahun 2020

Disusun Oleh:

Nama: Margareta Kresentia Kathleen

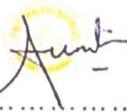
NPM: 16110008

Fakultas: Ekonomi

Jurusan: Manajemen Pemasaran

Tim Pengaji:

Nama

1. Dr. Maria Widayastuti, M.M. 

2. Lilik Indrawati, S.E., M.M. 

3. Dr. Thyophoida W.S.P., M.M. 



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Margareta Kresentia Kathleen
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asli : Jl. Wiguna Tengah V no. 7, Surabaya
No Identitas (KTP) : 3578254308980001

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.



Surabaya, 11 Agustus 2020

Hormat Saya,



Margareta Kresentia Kathleen



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Holland Bakery Di Plaza Surabaya”**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Dr. Thyophoida WSP., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen yang telah banyak memberikan arahan dan membantu mahasiswa selama masa perkuliahan.
4. Pihak Holland Bakery cabang Plaza Surabaya yang telah mengijinkan peneliti menggunakan *Holland Bakery* sebagai objek penelitian untuk menyusun skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing dan memberikan fasilitas dalam proses perkuliahan selama 4 (empat) tahun yang mengesankan.
6. Keluarga peneliti yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
7. Septiani Christina Kolo, Eustakia Agusta, Patricia Angelina yang telah memberikan semangat, saran dan dukungan serta bersama-sama dalam proses penelitian lapangan dan penggerjaan dari awal skripsi hingga selesai.

8. Mikael Felix, Caroline, Gita Ananda, Yohana Wida, Nimas, Yohanes Aris, Agnes Calosa, Wurry, Leo Agus, Handre, Tommy S, Adrian, Dicky, Dimas R. yang telah berkontribusi dalam semangat, saran, doa, dukungan serta bersedia mendengarkan segala keluh kesah peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman angkatan 2016 yang telah menemani hari-hari peneliti selama 4 (empat) tahun perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca.

Surabaya,03 Agustus 2020

Peneliti





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
ABSTRAK	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Produk	8
1. Pengertian Produk	8
2. Atribut Produk	9
3. Manfaat dan Fungsi Produk	10
4. Tingkatan Produk.....	10
5. Klasifikasi Produk	11
6. Indikator Produk	12
2.1.2 Harga	13



1. Pengertian Harga	13
2. Metode Penetapan Harga.....	13
3. Tujuan Penetapan Harga	15
4. Indikator Harga	15
2.1.3 Citra Merek	16
1. Pengertian Merek	16
2. Tujuan Memberikan Merek	17
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek	17
4. Strategi Citra Merek	18
5. Indikator Citra Merek	18
2.1.4 Keputusan Pembelian	20
1. Pengertian Keputusan Pembelian	20
2. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
3. Tahap Proses Keputusan Pembelian	21
4. Indikator Keputusan Pembelian	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.2.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.2.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.1 Jurnal Penelitian	23
2.3.1.1 Penelitian Terdahulu I	23
2.3.1.2 Penelitian Terdahulu II	24

2.3.1.3 Penelitian Terdahulu III	25
2.3.2 Skripsi	26
2.3.2.1 Penelitian terdahulu I	26
2.4 Rerangka Pemikira.....	29
2.5 Kerangka Konseptual	30
2.6 Hipotesis penelitian.....	30
BAB III : METODE PENELIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Pendekata Penelitian dan Sumber Data.....	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2.2 Sumber Data.....	32
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	33
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	33
3.4.2 Teknik Pngukuran Data	35
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Metode penelitian.....	37
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	39





3. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.1. Uji Normalitas.....	39
3.2. Uji Multikolinearitas.....	40
3.3. Uji Heterokedastisitas.....	41
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	41
5. Koefisiensi Determinasi (R^2).....	42
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	43
1. Uji t.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Gambar Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	45
4.1.3 Struktur Organisasi	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	50
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	55
4.3.1 Uji Validitas	55
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4 Uji Regresi Pengaruh Linear Berganda	59
4.3.5 Koefisien Determinan	61
4.3.6 Uji t	61
BAB V PENUTUP	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Outlet Bakery di Plaza Surabaya	3
Tabel 3.1 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden <i>Holland Bakery</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden <i>Holland Bakery</i> Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden <i>Holland Bakery</i> Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden <i>Holland Bakery</i> Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	49
Tabel 4.5 Pengaruh Terhadap Produk (X_1).....	51
Tabel 4.6 Pengaruh Terhadap Harga (X_2).....	52
Tabel 4.7 Pengaruh Terhadap Citra Merek (X_3).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel	58
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan	61
Tabel 4.13 Hasil Uji t	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Beberapa Industri Tahun 2017 dan 2018	1
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Holland Bakery Plaza Surabaya</i>	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Untuk Semua Variabel	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Untuk Semua Variabel	59
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Produk (X1)	62
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X2)	64
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Promosi (X3)	65





ABSTRAK

Oleh:

Margareta Kresentia Kathleen

Pertumbuhan industri makanan dan minuman yang semakin tinggi di dukung oleh sumber daya yang berlimpah dan tingginya permintaan domestik. Salah satu industri makanan dan minuman yang berkembang di Surabaya adalah bisnis roti dan kue atau yang biasa disebut dengan *bakery*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan citra merek terhadap keputusan pembelian *Holland Bakery* di Plaza Surabaya. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk *Holland Bakery* yang ada di Plaza Surabaya sebanyak 75 responden dengan metode pengukuran data berdasarkan dari jawaban responden atas pernyataan di dalam kuisioner.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS dapat dikatakan semua item pernyataan valid dimana berdasarkan uji validitas diperoleh hasil nilai r hitung $\geq r$ tabel dengan uji dua arah dan dengan tingkat signifikan 0,05 dan pernyataan berkorelasi signifikan dengan skor total dinyatakan valid. Hasil Uji reliabilitas menunjukkan semua variabel independen dan dependen memiliki nilai cronbach's alpha $\geq 0,6$ sehingga dapat dinyatakan semua variabel pada penelitian ini reliabel. Uji asumsi klasik pada uji normalitas menghasilkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas dan data mengikuti pola distribusi normal. Uji Multikolinearitas menunjukkan hasil tolerance value $> 0,1$ sedangkan hasil nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi gejala Multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi. Uji heteroskedastisitas yang hasilnya menunjukkan sebaran titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dengan jelas maka dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil dari uji regresi linear berganda yaitu $Y = 0,774 + 0,472X_1 - 0,050X_2 + 0,265X_3$. Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai adjusted R square sebesar 38,9% yang berarti semua variable x berkontribusi lemah. Pada hasil uji t Produk (X_1) $t_{hitung} (2,751) > t_{tabel} (1,994)$ dengan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$, Harga (X_2) $t_{hitung} (-0,590) < t_{tabel} (1,994)$ dengan tingkat signifikan $0,557 > 0,05$, dan Citra Merek (X_3) $t_{hitung} (3,148) > t_{tabel} (1,994)$ dengan tingkat signifikan $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk *Holland Bakery* di Plaza Surabaya. Sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk *Holland Bakery* di Plaza Surabaya.

Kata Kunci : Produk, Harga, Citra Merek, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

By:
Margareta Kresentia Kathleen

The growing food and beverage industry is supported by abundant resources and high domestic demand. One of the growing food and beverage industry in Surabaya is a bakery and cake business or commonly called a bakery. The purpose of this research is to know the influence of products, prices, and brand image against the purchase decision of Holland Bakery in Plaza Surabaya. The subject of this research is the consumer who bought the products of Holland Bakery in Plaza Surabaya as much as 75 respondents with a method of measuring data based on the respondent's reply to the statement in the questionnaire.

Based on the results of data processing with SPSS can be said all the valid statement items where the validity test is obtained by the result of the calculated R value of the table with a two-way test and with a significant rate of 0.05 and significant correlated statements with a total score is declared valid. The reliability test results show all the independent and dependent variables have the value of Cronbach's alpha ≥ 0.6 so that all variables can be expressed in this religious study. The classic assumption test on normality testing results in that the regression model fulfills the assumptions of normality and data following normal distribution patterns. Multicollinearity test shows the results of tolerance value > 0.1 whereas the result of the value of VIF of < 10 , then it can be concluded in this study there is no symptom of multicollinearity between independent variables on the regression model. The heteroskedasticity test results in the spread of the dots above and below the number 0 on the Y axis and not to form a certain pattern clearly, it can be concluded that the study did not occur heteroskedasticity on the regression model. The result of a double linear regression test is $Y = 0.774 + 0,472X_1 - 0,050X_2 + 0,265X_3$. The coefficient test of determination resulted in the adjusted value of R square by 38.9% that means all variable x contributed weakly. On t test result Product (X1) $t_{count} (2.751) > t_{table} (1.994)$ with a significant rate $(0.008) < (0.05)$, Price (X2) $t_{count} (-0.590) < t_{table} (1.994)$ with a significant rate of $(0.557) > (0.05)$, and Brand Image (X3) $t_{count} (3.148) > t_{table} (1.994)$ with a significant rate $(0.002) < (0.05)$. The results of this study stated that the product and brand image significantly effect on the purchase decision of Holland Bakery products in Plaza Surabaya. While the price has no significant effect on purchasing decisions Holland Bakery products in Plaza Surabaya.

Keywords: product, price, brand image, decision purchase