

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
CAFÉ VIVRE.SUB**



Oleh :

BAYU NUR RACHMAT SUHADA

NPM : 17.1.02.11208

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
CAFÉ VIVRE.SUB**



Oleh :

BAYU NUR RACHMAT SUHADA

NPM : 17.1.02.11208

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
CAFÉ VIVRE.SUB**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

BAYU NUR RACHMAT SUHADA

NPM : 17.1.02.11208

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MEREK,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ VIVRE.SUB**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**BAYU NUR RACHMAT SUHADA
NPM : 17.1.02.11208**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 April 2021**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si
Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, SE., M.Si
2. Anton Eko Yulianto, SE., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Bayu Nur Rachmat Suhada**

NPM : **17.1.02.11208**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MERK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI CAFÉ VIVRE.SUB

Diajukan untuk diuji pada tanggal , 14 APRIL 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan tangan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 14 April 2021

Yang membuat pernyataan



Bayu Nur Rachmat Suhada

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Bayu Nur Rachmat Suhada
NPM : 1710211208
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 31 Januari 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Juanda Harapan Permai AJ/05 Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ikbal Suhada
Alamat Rumah/ Telepon : Juanda Harapan Permai AJ/05 Sidoarjo
Alamat Kantor/ Telepon : Juanda Harapan Permai AJ/05 Sidoarjo
(081) 232931525
Pekerjaan/ : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN SEDATI GEDE 2 Sidoarjo Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP AL FALAH ASSALAM Sidoarjo Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA AL FALAH KETINTANG Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2017- 2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Bayu Nur Rachmat Suhada

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI CAFÉ VIVRE.SUB** “ ini dengan tepat waktu.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat bagi penulis guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari adanya dukungan serta dorongan baik materil dan spiritual dari berbagai pihak yang dimana penulis merasa mempunyai tanggung jawab moral bagi penulis, didalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. Atas dorongan dan dukungannya, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si.,Ak. CA yang dimana selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si yang dimana selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E.,M.M. yang dimana selaku dosen pembimbing yang dimana telah membantu banyak bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini serta telah meluangkan banyak dari waktunya dalam membimbing serta memberi petunjuk yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

4. Dr. Nur Laily, M.Si. yang dimana selaku dosen wali yang telah memberi arahan selama delapan semester.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang dimana telah memberikan banyak ilmu dan teladan yang sangat berarti disaat perkuliahan berlangsung.
6. Kepada keluarga kecil yang sangat saya sayangi yaitu Mama, Papa, Tete dan Aa yang selalu membimbing dan menyemangati saya dalam melakukan pendidikan yang dijalani hingga penyusunan skripsi ini.
7. Kepada sahabat terbaik saya yaitu Andik, Mahatir, Randy, Farah, Kiky, Nigel, Helga, Afif, Lailil, Dhafin, Galuh, Souffie, Rizal, Hamzah, Rozi, Grace, Olivia, yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman SM-5 tahun 2017 yang dimana teman seperjuangan didalam perkuliahan yang sangat memberikan kesan-kesan selama kuliah.
9. Semua pihak yang dimana tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan kepada saya selama penyusunan skripsi ini, dengan ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan ini besar harapan bagi penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca di masa yang akan datang , terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabbarakatuh

Surabaya,

Bayu Nur Rachmat Suhada



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	1
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis :	5
1.4.2 Manfaat Teoritis :	6
1.4.3 Manfaat Kebijakan :	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Strategi Diferensiasi	7
2.1.2 Citra Merek	8
2.1.3 Kualitas Produk.....	9
2.1.4 Harga.....	12
2.1.5 Keputusan Pembelian Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21

2.4	Pengembangan Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Jenis Penelitian dan Gambar Populasi Penelitian.....	25
3.1.1	Jenis Penelitian.....	25
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian	25
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	26
3.2.2	Teknik Sampling	26
3.3	Teknik Pengambilan Data	27
3.3.1	Jenis Data	27
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1	Identifikasi Variabel.....	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Analisis.....	32
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Instrumen Data.....	32
3.5.3	Regresi Linear Berganda.....	33
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.5	Uji Kelayakan Model	35
3.5.6	Uji Hipotesis (Uji t).....	37
BAB 4		39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Gambaran umum penelitian.....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.2.1	Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3	Analisis Data	42
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	42
4.3.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	47
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.5	Uji Kelayakan Model	54
4.3.6	Uji Hipotesis (Uji T).....	55

4.4	Pembahasan	57
4.4.1	Pengaruh Strategi diferensiasi Terhadap Keputusan Pembelian	57
4.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	58
BAB 5	60
PENUTUP	60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Keterbatasan	61
5.3	Saran.....	61
JADWAL PENELITIAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Perkembangan <i>Coffeshop</i>	1
Tabel 2 Karakteristik Usia	41
Tabel 3 Kelas Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4 Interval	42
Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Strategi diferensiasi	43
Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	44
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	46
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	47
Tabel 10 Uji Validitas	48
Tabel 11 Uji Reliabilitas	49
Tabel 12 Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 13 Uji Multikolinearitas	52
Tabel 14 Uji Koefisien Determinasi Berganda	54
Tabel 15 Uji Kelayakan Model	55
Tabel 16 Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Proses Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian	14
Gambar 2 Rerangka Konseptual	21
Gambar 3 Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Lampiran 1	66
Lampiran 2	71
Lampiran 3	90
Lampiran 4	97

