

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
DI MR. DIY**



**Oleh :**  
**ACHMAD IDRUS MA'ARIF**  
**NPM : 18.1.02.11532**

**Program Studi: Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**  
**STIESIA SURABAYA**  
**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
DI MR. DIY**



**Oleh :**  
**ACHMAD IDRUS MA'ARIF**  
**NPM : 18.1.02.11532**

**Program Studi: Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**  
**STIESIA SURABAYA**  
**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
DI MR. DIY**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**ACHMAD IDRUS MA'ARIF**

**NPM : 18.1.02.11532**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
DI MR. DIY**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**ACHMAD IDRUS MA'ARIF**

**NPM: 18.1.02.11532**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 8 April 2022**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : Dr. Nur Laili, M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

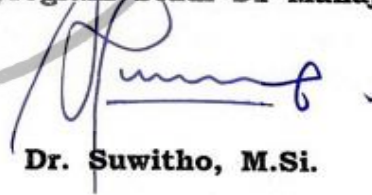
**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ACHMAD IDRUS MA'ARIF**

N.P.M. : **18.1.02.11532**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK DI MR. DIY**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 8 April 2022, 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 cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, 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 terima.

Surabaya, 8 April 2022

Yang membuat pernyataan,



**Achmad Idrus Ma'arif**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Achmad Idrus Ma'arif  
NPM : 18.1.02.11532  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Agustus 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/3  
Alamat Rumah : Jl. Margodadi 6/14-A, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Erni Irawati  
Alamat Rumah : Jl. Margodadi 6/14-A, Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Tembok Dukuh I Surabaya tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP Negeri 38 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Negeri 8 Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30, Surabaya	I-VII	2018-2022	Program Studi Strata I Manajemen

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Achmad Idrus Ma'arif**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, hidayah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK DI MR. DIY”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.

4. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan selama kegiatan perkuliahan.
6. Kedua orang tua, kakak, dan adik saya yang telah memberikan semangat, pengarahan serta dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Teman seperjuangan dalam penulisan skripsi ini Prasetiyo Hartanto, Amanda Ayu, Affitri Naomi dan Alfina Damayanti yang senantiasa menghibur saya ketika lelah mengerjakan penelitian dan membantu selama penulisan skripsi.
8. Kakak tingkat saya Leni dan Dimas yang senantiasa membantu dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas SM-3 angkatan 2018 yang telah mengajari dan mendukung berbagai hal hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besar STIESIA BADMINTON CLUB Surabaya yang selalu bersama dalam menjalani berbagai hal baik suka maupun duka di bangku perkuliahan maupun organisasi.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.



Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik konstruktif dari pembaca untuk pengembangan penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 8 April 2022

**Achmad Idrus Ma'arif**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG 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
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	14
2.1.1 Kualitas Produk .....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3 Citra Merek .....	21
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Rerangka Konseptual .....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian....	29
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	30
2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek .....	32
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek.....	32
2.4.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Citra Merek .....	33
2.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Citra Merek .....	34

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian ....	36
3.1.1 Jenis Penelitian .....	36
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	36
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	37
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.3.1 Jenis Data .....	39
3.3.2 Sumber Data .....	39
3.3.3 Pengumpulan Data .....	39
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.4.1 Variabel .....	40
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	46
3.5.2 Uji Instrumen .....	46
3.5.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	47
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	51
3.5.6 Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.1.2 Lokasi Mr.DIY .....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Penelitian .....	55
4.2 Analisis Data .....	57
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	57
4.2.2 Uji Instrumen .....	65
4.2.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	67
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.2.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	77
4.2.6 Uji Hipotesis .....	80
4.3 Pembahasan .....	84
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ....	84
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	85
4.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	86
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek.....	87
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek.....	87

4.3.6	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Citra Merek .....	88
4.3.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Citra Merek .....	89
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Keterbatasan penelitian .....	93
5.3	Saran .....	94
JADWAL PENELITIAN .....		95
DAFTAR PUSTAKA .....		96
LAMPIRAN .....		98



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Mr. DIY Periode 2005-2021 .....	2
2. Penjualan Mr. DIY di BG Junction Surabaya Tahun 2021.....	3
3. Penghargaan Mr. DIY .....	4
4. Penelitian Terdahulu .....	25
5. Interval Kelas .....	45
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
7. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Pembelian .....	57
9. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	58
10. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	60
11. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Citra Merek.....	62
12. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian .....	64
13. Hasil Uji Validitas.....	66
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	67
15. Hasil Uji F Model 1.....	68
16. Hasil Uji F Model 2.....	68
17. Koefisien Determinasi Model 1 .....	69
18. Koefisien Determinasi Model 2 .....	70
19. Hasil Uji Normalitas Model 1.....	72
20. Hasil Uji Normalitas Model 2.....	72
21. Hasil Uji Multikolinieritas Model 1 .....	75
22. Hasil Uji Multikolinieritas Model 2.....	75
23. Unstandardized Coefficients Model 1.....	78
24. Unstandardized Coefficients Model 2.....	78
25. Hasil Uji Pengaruh Langsung (Uji t) .....	81
26. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Sobel Test</i> ).....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	29
2. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	51
3. Grafik Uji Normalitas Data Model 1 .....	73
4. Grafik Uji Normalitas Data Model 2 .....	74
5. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 1 .....	76
6. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 2 .....	77
7. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	98
2. Hasil Data Kuesioner .....	102
3. Hasil Karakteristik Data Responden .....	104
4. Hasil Frekuensi Data Responden .....	105
5. Hasil Uji Validitas.....	109
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	112
7. Hasil Uji Goodness of Fit.....	116
8. Hasil Uji Normalitas .....	117
9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	121
10. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	122
11. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	123
12. Hasil Uji Hipotesis .....	124
13. Hasil Uji <i>Sobel Test</i> .....	125
14. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	126
15. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	127
16. Surat Ijin Riset dari STIESIA .....	128
17. Surat Keterangan Selesai Riset .....	129
18. Sertifikat Seminar Ekuitas.....	130
19. Berita Acara .....	131
20. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	132