

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NESCAFE DOLCE  
GUSTO DI SURABAYA**



**Oleh:  
ALDIO JAMALUDIN RUDIANSYAH  
NPM : 17.1.02.11214**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NESCAFE DOLCE  
GUSTO DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**ALDIO JAMALUDIN RUDIANSYAH**

**NPM : 17.1.02.11214**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
NESCAFE DOLCE GUSTO DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**ALDIO JAMALUDIN RUDIANSYAH**  
NPM : 17.1.02.11214

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 17 September 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


2. Dr. Dewi Urip W., S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.

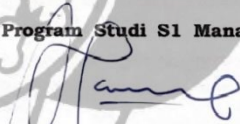
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

  
Dr. Suwitho, M.Si.



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Aldio Jamaludin Rudiansyah

N.P.M : 17.1.021.1214

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN & CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NESCAFE DOLCE GUSTO DI  
SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2022, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang sengaja 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, 17 September 2022

Yang membuat pernyataan,



ESK  
1  
AMPEL  
0368433682

(Aldio Jamaludin Rudiansyah)

## DAFTAR RIWAYAR HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Aldio Jamaludin Rudiansyah  
NPM : 17.1.021.1214  
Program Studi :Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 30 April 1996  
Agama : Islam  
Anak Ke/ Jumlah Saudara : 1 (Pertama) dari 2 (dua) bersaudara  
Alamat Rumah : Jl Raya Pendidikan Blok D7 No, 18 Makassar  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Fachrudi Rahim  
Alamat Rumah : Jl. Raya Pendidikan Blok D7 No, 18 makassar  
Telpon : 0411-840476  
Pekerjaan / Jabatan : PNS

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN NEGERI KOMPLEKS IKIP MAKASSAR tahun 2008
2. Tamat SMP di MTs. Tsanawiyah Madrasah Tsanawiyah Makassar tahun 2011
3. Tamat SMK di SMK TELKOM SHANDY PUTRA 01 Perhotelan Makassar tahun 2014
4. Tamat D3 di Prisma Profesioanal Business Management Surabaya tahun 2016
5. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I -XI	2017 - 2022	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2016 - sekarang	PT. MULTIFORTUNA SINARDELTA	Staff / Karyawan	Supervisor

Dibuat dengan Sebenarnya,



Aldio Jamaludin Rudiansyah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya serta dukungan dan doa kedua orang tua, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Nescafe Dolce Gusto di Surabaya”**.

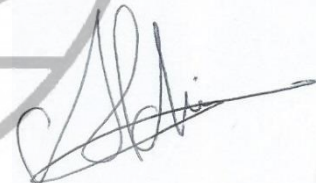
Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi masukan dan arahan yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Suhermin S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para *staff* STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya Fachrudi Rahim (ayah) & Paulina Toena (Ibu) yang selama ini telah memberikan bantuan secara moril maupun material selama menempuh Pendidikan di STIESIA Surabaya.
7. Kepada ibu Angkat Saya Alm.,Hj. Asni Toena yang selama ini telah memberikan bantuan secara moril maupun material selama menempuh Pendidikan di STIESIA Surabaya.
8. Kepada adik saya Adhe Caesaryo S.I.Kom serta seluruh keluarga lainnya yang telah memberikan do'a, motivasi dan banyak arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan setiap sub bab hingga terselesaikannya penelitian ini.

9. Sahabat saya Ajeng dan kinan yang selalu memberikan support, ide, motivasi dan do'a serta bantuan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kawan-kawan di SMX-1 angkatan 2017 diantaranya Rahman, Ilham, Lamsyah, Iffa Ainur Rozi dan lainnya yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan dan do'a untuk saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada Seluruh jajaran manajemen PT. MULTIFORTUNA SINARDELTA Branch Surabaya yang telah memberikan do'a, motivasi dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dan yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyelesaian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 30 Agustus 2022



Aldio Jamaludin Rudiansyah

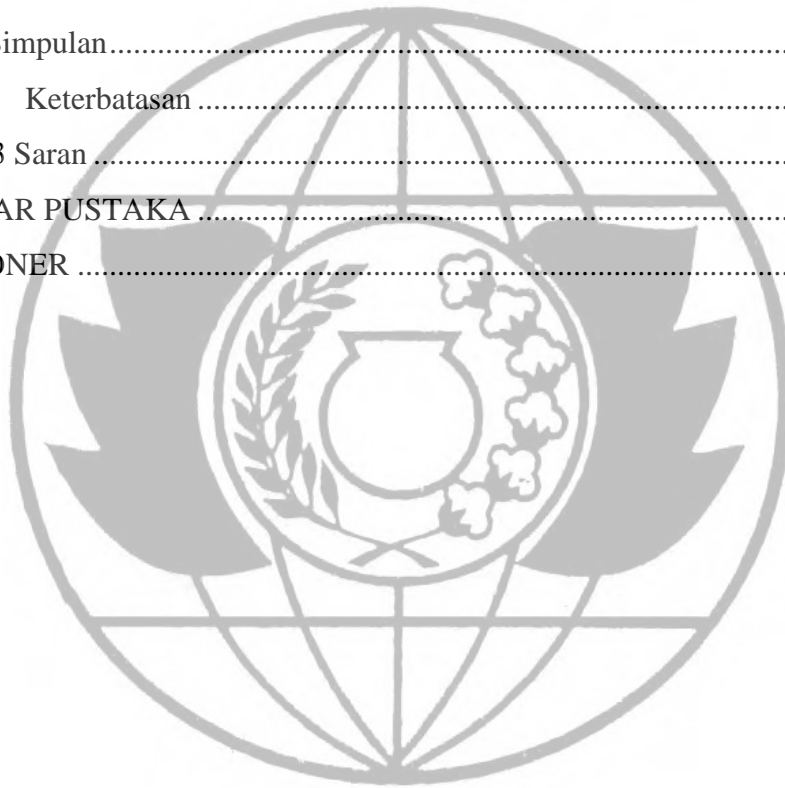
## DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NESCAFE DOLCE GUSTO DI SURABAYA .....		ii
HALAMAN PENGESAHAN.....		iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....		iii
DAFTAR RIWAYAR HIDUP .....		iv
KATA PENGANTAR .....		vi
DAFTAR ISI.....		viii
DAFTAR TABEL.....		xi
DAFTAR GAMBAR .....		xii
DAFTAR LAMPIRAN.....		xiii
ABSTRAK.....		xiv
ABSTRACT.....		xv
BAB 1 .....		1
PENDAHULUAN .....		1
1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	6
1.3	Tujuan Penelitian .....	6
1.4	Manfaat Penelitian.....	7
1.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 .....		9
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTEISIS .....		9
2.1	Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1	Keputusan Pembelian .....	9
2.1.2	Kualitas Produk .....	11
2.1.4	Kualitas Layanan .....	14
2.1.5	Citra Merek.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	20



2.5 Pengembangan Hipotesis 1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	23
BAB 3 .....	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	26
3.1.1 Jenis Penelitian .....	26
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	27
3.2.2 Teknik Sampling.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operational Variabel.....	29
3.4.1 Variabel.....	29
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2 Uji Instrumen .....	33
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.5 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	37
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	38
3.5.7 Uji Hipotesis ( Uji t ).....	38
BAB 4 .....	40
ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1. Gambaran Umum Penelitian.....	40
4.2.2 Uji Instrumen .....	48
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.2.4 Asumsi Klasik.....	55
4.2.4 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	57

4.2.5 Koefisien Determinasi ( R Square).....	58
4.2.6 Pengujian Hipotesis .....	59
4.3 Pembahasan .....	61
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap keputusan Pembelian .....	61
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
BAB 5 .....	65
PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Keterbatasan .....	66
5.3 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
KUISONER .....	70



## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1	Jumlah Gerai Kopi Yang Terkenal di Indonesia tahun 2020 ..... 2
Tabel 2	Laporan Penjualan mesin Nescafe Dolce Gusto Tahun 2020 di Surabaya ..... 3
Tabel 3	Penelitian Terdahulu..... 19
Tabel 4	Kelas Interval..... 32
Tabel 5	Nilai Durbin Watson..... 37
Tabel 6	Karakteristik Jenis Kelamin Responden..... 40
Tabel 7	Karakteristik Usia Responden ..... 41
Tabel 8	KARAKTERISTIK PEMBELIAN 2 BULAN TERAKHIR ..... 42
Tabel 9	Tanggapan Atas Kualitas Produk ..... 43
Tabel 10	Tanggapan Atas Kualitas Pelayanan ..... 44
Tabel 11	Tanggapan Atas Citra Merek..... 46
Tabel 12	Tanggapan Atas Keputusan Pembelian ..... 47
Tabel 13	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ..... 48
Tabel 14	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ..... 50
Tabel 15	Uji Validitas variable Citra Merek ..... 51
Tabel 16	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian ..... 52
Tabel 17	<i>Cronbach Alpha</i> Masing – Masing Variabel..... 53
Tabel 18	Hasil Ujian Regresi Linier Berganda..... 54
Tabel 19	Uji Multikolinieritas ..... 56
Tabel 20	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) ..... 58
Tabel 21	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( R Square)..... 59
Tabel 22	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)..... 60

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
Gambar 1 Rerangka Konseptual .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 .....	70
Lampiran 2 .....	72
Lampiran 3 .....	92
Lampiran 4 .....	93
Lampiran 5 .....	94
Lampiran 6 .....	95
Lampiran 7 .....	96
Lampiran 8 .....	97
Lampiran 9 .....	98

